

**Univerzita Karlova v Praze**

**Fakulta humanitních studií**

**Alkohol jako copingová strategie u lidí pracujících v pohostinství**

Autor: Zuzana Kučerová

Vedoucí práce: Mgr. Eva Richterová

Praha 2015

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracovala samostatně a použila jen uvedené prameny a literaturu. Současně prohlašuji, že práce nebyla použita k získání jiného či stejného titulu.

V Praze dne 18. 4. 2015

Podpis:.....

## **Poděkování**

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí mé bakalářské práce Mgr. Richterové a Mgr. Petře Kutálkové za cenné rady, připomínky, neuvěřitelnou ochotu a množství času, který mi věnovala. A dále také mým informátorům a informátorkám za jejich vstřícný přístup a otevřenost, se kterou k rozhovorům přistupovali.

## Obsah

Obsah.....	4
1. ÚVOD .....	5
2.TEORETICKÁ ČÁST .....	6
2.1. STRES .....	6
2.2. STRESORY NA PRACOVIŠTI.....	8
2.3.PRÁCE V POHOSTINSTVÍ JAKO PROFESE.....	10
2.4.COPINGOVÉ STRATEGIE .....	12
2.4.1.Zdravé způsoby zvládnání stresu.....	16
3.METODOLOGIE .....	19
3.1.Úvod .....	19
3.2.Výzkumná otázka .....	20
3.3.Výzkumná strategie.....	20
3.4.Techniky sběru dat.....	21
3.5.Výběr vzorku, prostředí výzkumu .....	22
3.6.Zpracování, vyhodnocování dat.....	23
3.7.Kvalita výzkumu .....	24
3.8.Etické otázky.....	24
4.VLASTNÍ VÝZKUM.....	25
4.1.Charakteristika profese.....	27
4.2.Pracovně právní podmínky a zázemí .....	29
4.3.Zhodnocení nejnáročnějších aspektů profese.....	32
4.4.Konzumace alkoholu v pracovní době a bezprostředně po jejím skončení.....	34
4.5.Alkohol ve volném čase a volnočasové aktivity.....	37
4.6.Způsoby, které vědomě uplatňují v boji proti stresu.....	39
4.7.Co považují na své profesi za přínosné.....	40
4.8.Vnímaná specifika a odlišnosti od jiných oborů ve službách .....	42
4.9.Změna potřebná k psychické pohodě v práci .....	44
5.ZÁVĚR .....	45
6.POUŽITÁ LITERATURA .....	49

## 1. ÚVOD

Zvolila jsem si téma „*Konzumace alkoholu jako copingová strategie u lidí pracujících v pohostinství*“ hned z několika důvodů. V minulosti jsem v daném oboru pracovala a tak docela dobře znám jak prostředí, tak práci samotnou. S fenoménem využití alkoholu jako copingové strategie jsem se velmi často setkávala. Dalším důvodem tedy bylo, že je mi toto téma blízké a dle mého názoru natolik zajímavé, že si zaslouží pozornost. A to nejen z hlediska pochopení dané problematiky, ale také a to především, kvůli možnému řešení či prevence. Ve své práci jsem se zaměřila na obsluhující personál (číšníky, servírky), protože právě oni jsou v každodenním kontaktu se zákazníky a řeší nastalé situace a konflikty, které mohou mít vliv na míru stresu.

To zdůrazňuji hlavně proto, že v některých restauračních zařízeních se personál dělí na obsluhující, což jsou právě servírky a číšníci, a personál pracující výlučně za barovým pultem (obsluhují pouze ty zákazníky, kteří se usadí na baru. V případě, že provozovna barový pult určený k sezení nemá, pak pouze připravují nápoje, které roznáší personál obsluhující. Nepřijdou tak do kontaktu s hosty v takové míře). Dále je nutné zmínit, že pro účely výzkumu budu za lidi pracující v pohostinství považovat zaměstnance restauračních zařízení, tedy vybavených kuchyní se zaměřením na stravování.

Pozornost jsem zaměřila na to představit, popsat tuto profesi a její specifika, na konkrétní stresory na pracovišti s jejich možnými dopady na fyzické i duševní zdraví jedince. A především na používané copingové strategie bez ohledu na jejich efektivitu.

V samotném výzkumu bylo mým cílem zjistit, zda lidé pracující v pohostinství skutečně používají alkohol jako jednu ze strategií. Porozumět jejich postojům, záměrům, názorům a odhalit významy, které svému jednání přiřkládají, obecně vzato, pochopit, proč a jak prožívají svou pracovní realitu. Ta se samozřejmě prolíná s realitou jejich osobního života, jehož kvalitu tak významně ovlivňuje.

Práce v pohostinství, jako každá jiná profese, má svá specifika, která nejsou na první pohled patrná, ale při bližším zkoumání mohou překvapit svou rozmanitostí a rozsahem. Téma, které jsem zvolila, může být přínosné právě tím bližším pohledem, který odhaluje možnosti

zkoumání a nastoluje řadu dalších otázek a témat přesahující rámec psychologie. Na danou problematiku lze nahlížet z hlediska historické perspektivy (časová linie, vývoj před a po pádu komunismu...), z hlediska genderu (rozdílné názory i prožívání žen a mužů, zařazení na pracovní pozice dle pohlaví), z hlediska hierarchie naší společnosti, hodnocení výkonů a prestiže přikládané konkrétním profesím a mnoha dalších, která nepostrádají potenciál pro vědecký zájem.

Nicméně v rámci bakalářské práce není možné zpracovat toto téma z tolika možných úhlů pohledu, proto jsem se rozhodla zúžit zkoumaný problém na oblast psychologie.

## 2. TEORETICKÁ ČÁST

### 2.1. STRES

Stres je každodenní zkušeností lidské existence. Zažíváme ho všichni a není snad oblast lidského života, ve které by bylo možné stres zcela eliminovat. Přestože se o stresu v poslední době hovoří převážně v souvislosti s jeho negativními dopady na lidský organismus, je pro náš život nezbytný. Udržuje nás ve stavu jisté bdělosti. Dochází k aktivaci části nervového systému, zvýšené produkci adrenalinu a dalších hormonů. Tyto biologické procesy mají tělu poskytnout energii k adekvátní reakci, uvést organismus do stavu energetické pohotovosti. Jak uvádí Charly Cungi<sup>1</sup> „*Stres je nespecifická odpověď organismu na jakýkoliv požadavek (zátěž), který je kladen na organismus.*“ Tento stav sám o sobě škodlivý není.

Zpravidla se po prvním šoku tělo adaptuje, připraví ke zvolené akci a setrvává v pohotovosti, následně se dostaví fáze vyčerpanosti, což podrobněji popisuje H. Selye jako „*adaptační syndrom.*“<sup>2</sup>

Problém může nastat, pokud jsme stresu, který ani nemusí být nijak intenzivní, vystaveni dlouhodobě.

---

<sup>1</sup> CUNGI, Charly, 2001. *Jak zvládat stres*. Praha: Portál, (s. 15, cit. Hans Selye, 1956)

<sup>2</sup> CUNGI, Charly, 2001. *Jak zvládat stres*. Praha: Portál

Ve své práci jsem se zaměřila především na stres chronický, jehož nebezpečí spočívá mimo jiné i v onom slůvku „*chronický*“. Právě tato skutečnost, kdy si na určitou míru stresu zvykneme, nevnímáme ji jako nebezpečnou či škodlivou, má za následek, že takový stav můžeme považovat za běžnou součást života, a proto mu nepřikládáme váhu a nehledáme účinná řešení.

Každý člověk je jedinečný, a proto na určitou míru stresu reaguje individuálně. To, co jeden člověk může považovat za nepříjemné až nesnesitelné, situace, v níž neobstojí, může jiný považovat za pozitivní, přínosné a motivující. Na to má vliv mnoho faktorů, mezi něž patří dědičné dispozice, vlastnosti a schopnosti, vliv prostředí (výchova, nejbližší okolí) a také předchozí zkušenosti a mnoho dalších.

Na otázku proč se fenoménem stresu zabývat (mnoho odborníků se touto problematikou samozřejmě již dlouhou dobu zabývá) je jeho dopad na lidské zdraví duševní i fyzické.

Ve své publikaci *Sestra a stres*<sup>3</sup> dělí J. Křivohlavý příznaky stresového stavu do těchto kategorií:

Behaviorální – nerozhodnost, problémy s usínáním a spaním, ztráta chuti k jídlu nebo jeho nadměrná konzumace, nepozornost, ztráta chuti do práce, u kuřáků větší množství vykouřených cigaret, zvýšený příjem alkoholu (nejen u alkoholiků), větší závislost na drogách všeho druhu (uklidňující léky apod.)

Psychologické- výrazné změny nálady, podrážděnost až úzkost, pocity únavy, potíže při projevování emocí vůči sobě i ostatním lidem, omezování kontaktu s druhými lidmi.

Fyziologické- bušení srdce, bolesti hlavy, svalové napětí, nechutenství, bolesti břicha, ztráta sexuální apetence, změny v menstruačním cyklu, časté nucení na moč.

---

<sup>3</sup>KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2010. *Sestra a stres*. Grada (s. 22-23)

Dle Křivohlavého<sup>4</sup> má stres negativní vliv na kardiovaskulární systém, práci gastrointestinální systém (zvracení, vznik žaludečních vředů), imunitní systém (snížená rezistence k nemocem), svalový systém i dýchání (dechová nedostatečnost, hyperventilace, astma).

I přesto, že tento výčet není vyčerpávající, stačí k tomu, abychom si uvědomili závažnost a tedy i nevyhnutelnost věnovat této problematice pozornost.

## 2.2. STRESORY NA PRACOVÍŠTI

Podle Výzkumného ústavu bezpečnosti práce o sobě v roce 2008 tvrdil více než každý třetí pracující v Evropě, že je v práci ovlivněn stresem.

Stres, ve svém negativním smyslu, je na pracovišti problémem. Nejenže má vliv na podávané výkony, vztahy mezi lidmi (tedy i na kvalitu života jednotlivce), a podle Výzkumného ústavu pro bezpečnost práce (VÚBP)<sup>5</sup> také na četnost a délku pracovních neschopností. Ale také na chování lidí, kteří mohou být pod vlivem stresu roztržití, méně pozorní a to může vést k větší pravděpodobnosti úrazu i chybovosti výkonů.

Stresory spojené s prací jsem pro větší přehlednost rozdělila do čtyř kategorií, které navrhuje VÚBP<sup>6</sup>:

- Pracovní činnost – opakovaná, rutinní práce, málo a nebo příliš supervize, dlouhá pracovní doba, malý plat, práce na směny, dlouhé směny a práce v nočních hodinách, práce přesčas, po pracovní době, o svátcích a víkendech.

---

<sup>4</sup> KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2010. *Sestra a stres*. Grada

<sup>5</sup> VÚBP, v. v. i., 2008. *Prevence zvládnání stresu*. <https://osha.europa.eu/fop/czech-republic/cs/publications/files/stres.pdf>

<sup>6</sup> VÚBP, v. v. i., 2008. *Prevence zvládnání stresu*. <https://osha.europa.eu/fop/czech-republic/cs/publications/files/stres.pdf>



- Pracovní prostředí – nadměrný hluk, nepravidelné stravování a režim (které je častým jevem u lidí pracujících v pohostinství. Může následně vést k nemocem trávicího ústrojí), nemožnost přestávek, nevyhovující teplota, teplotní rozdíly, vlhko.
- Organizace práce – velká nebo malá zodpovědnost, malá volnost v rozhodování, malá motivace, rychlost a nárazovost práce, špatná komunikace, přístup nadřízených.
- Interakce se zákazníky – nepříjemné situace, spory s klienty, slovní nebo fyzické napadení klientem (jevy časté v pohostinství). Neustálý kontakt s lidmi, zachovávání profesionálního přístupu, nutnost být k dispozici pak může vyvolávat nechuť komunikovat ve volném čase, což může narušit vztahy s nejbližšími. Toto narušení se pak může stát dalším stresorem.

Jak upozorňuje Nešpor<sup>7</sup>: "nadměrný a příliš dlouho trvající stres zvyšuje riziko problému s alkoholem a jinými návykovými látkami." Dlouhodobý stres tak tedy může přispívat k tomu, že jsou lidé náchylnější chovat se nezdravým způsobem. Stres tak může být, i když samozřejmě nemusí, tím, co člověka přivede ke skleničce. K. Nešpor<sup>8</sup> uvádí mimo jiné tyto rizikové faktory:

- Snadná dostupnost alkoholu v zaměstnání.
- Profesionální stres, přetíženost, nárazový charakter práce.
- Nerovnováha mezi úsilím a odměnou.
- Interpersonální konflikty na pracovišti, nevhodné sociální klima.
- Trojsměnný provoz, noční práce a spánková deprivace.
- Pocit odcizení. Ten souvisí s malou samostatností, nedostatečným využíváním schopností pracovníka a nemožností se podílet na rozhodování.
- Existenční nejistota nebo nezaměstnanost.

---

<sup>7</sup>NEŠPOR, Karel, *Alkohol, jiné návykové látky a stres* (s.1). [www.drnespor.eu/nlstress2.doc](http://www.drnespor.eu/nlstress2.doc)

<sup>8</sup>NEŠPOR, Karel, 2008. *Škody způsobené alkoholem v pracovním prostředí a jejich prevence*. České pracovní lékařství (s. 2)

- Nejnebezpečnějšími obory jsou ty, kde se rizikové faktory kombinují (např. pracovníci barů a restaurací nebo stavební dělníci, podle amerických odhadů se nadměrné pití alkoholu vyskytuje v těchto oborech zhruba 2x častěji než v běžné populaci).

U lidí pracujících v pohostinství se těchto faktorů kombinuje několik. Proto je nasnadě otázka, jak blízko má tato skupina lidí k využívání alkoholu jako copingové strategie. Pro bližší představu ohledně obsahu a fungování práce v pohostinství se v další kapitole zaměřím na vybrané aspekty této profese, které souvisejí se studovanou problematikou.

### 2.3.PRÁCE V POGHOSTINSTVÍ JAKO PROFESE

Na úvod této kapitoly bych ráda uvedla, že práci, které by se zabývaly touto profesí, jejími specifiky a náročností nebo jen samotným popisem, výčtem pracovních povinností je jen poskrovnu. Skutečnost, že mnou zvolené téma není častým námětem relevantních textů, vedla k tomu, že informace v této části se ve velké míře odvolávají na moje osobní zkušenosti a informace zjištěné během výzkumu. To, že se tato kapitola neodvolává na množství zdrojů, může být důvodem menší důvěryhodnosti a výpovědní hodnoty, ale také může být inspirací pro další výzkumy.

Pracovní režim bývá rozvržen do krátkého/dlouhého týdne<sup>9</sup> nebo práce týden a týden<sup>10</sup>. Pracovní doba, která není shodná s otvírací dobou (příprava, úklid, inventura apod. se provádí před otevřením či po zavření restaurace) je často delší než dvanáct hodin a nezřídka končí pozdě v noci. Přestože teoreticky pracovní dobu stanoví smlouva, otvírací dobu cedulka na dveřích je prakticky určována tolerancí zákazníků, tedy tím, kdy poslední zákazník opustí restauraci. Mimo to není neobvyklé, že práci nad rámec stanovené pracovní doby vyžadují nadřízení, k čemuž je vede zájem o zákazníka. Při takto vynucené práci přes čas ztrácí zaměstnanec kontrolu nad dobou strávenou v zaměstnání, což vede ke ztrátě pocitu

---

<sup>9</sup>V jednom týdnu se pracuje v pondělí, úterý, v pátek, sobotu a neděli, v druhém týdnu ve středu a ve čtvrtek.

<sup>10</sup> V jednom týdnu se pracuje od pondělí do neděle a následující týden mají celý volný.

svobodného rozhodování o svém čase a následné frustraci z nedostatku volnosti ovlivnit svůj život.

Státní svátek je téměř vždy považován za běžný pracovní den.

Co se týče zákonné přestávky (Zákoník práce)<sup>11</sup>, tu si často nemohou vybrat podle svého uvážení a potřeb, ale podle toho zda jim to momentální pracovní povinnosti dovolí. To, kdy si přestávku vyberou a zda nebude přerušována, závisí na oněch pracovních povinnostech a organizaci práce v daném podniku (počet zaměstnanců, míra odpovědnosti a dalších.).

Spánková deprivace související s reálnou pracovní dobou, nepravidelné stravování a nárazovost práce (doba obědů, večeří, větší skupiny zákazníků...) stejně tak jako teplotní rozdíly mezi klimatizovanou restaurací a její venkovní částí „zahrádkou“ (některé jsou v provozu po celý rok), hlasitá hudba a zakouřené prostředí jsou všechno faktory, které daný zaměstnanec nemá pod kontrolou, nemůže je ovlivnit, ale mohou se významně podílet na jeho/jejím vnímání sebe sama.

Tato profese by se dala charakterizovat neustálou komunikací a pohybem. To sebou nese riziko nepříjemných situací, nedorozumění a konfliktů. Mnohdy se komunikace odehrává se zákazníky ve špatné náladě, podnapilém stavu nebo s těmi, kteří ovládají pouze svůj rodný jazyk (kterým není čeština, angličtina ani němčina, což jsou jazyky, které jsou zpravidla pro tuto práci vyžadovány). V tomto ohledu je velmi důležitý také postoj nadřízených, zda zaměstnancům poskytnou patřičnou podporu.

Některá zařízení jsou patrová, někdy se kuchyně nachází ještě o patro níže, a tak o pohyb rozhodně nouzi nemají. „*Během jednoho dne nachodí průměrně dvacet kilometrů*“<sup>12</sup>. To potvrdil pokus s krokoměrem tohoto bulvárního časopisu, jež jistě není příliš relevantním zdrojem, ale bohužel je téměř jediným. Denně nosí spoustu nádobí (to designové, jež dělá na hosty dojem, vyžaduje nemalou zručnost) a tak si za těch svých dvacet kilometrů odnese i nemálo kilogramů.

Častým jevem je také to, že na smlouvě mají minimální či jen o něco málo vyšší mzdu, která se od jejich reálné výplaty příliš neliší (toto potvrdili všichni mí informátoři). Někteří

---

<sup>11</sup> Zákon č. 262/2006 Sb., Zákoník práce: Doba odpočinku

<sup>12</sup><http://www.ahaonline.cz/clanek/trapasy/12579/>

zaměstnavatelé jim vyplácí část mzdy neoficiálně, což jejich příjem zvyšuje, ale také tuto částku činí nenárokovou či nevymahatelnou. Zpravidla jsou tedy závislí na tom, jaké spropitné dostanou od zákazníků.

Oficiální platový výměr může těmto lidem působit potíže v situaci delší nemoci nebo úrazu, kdy náhrada mzdy pokrývá jen malou část jejich životních nákladů. Ze stejného důvodu může být pro mnohé nedosažitelná hypotéka nebo jiný podobný finanční produkt. Ve spojení s nejistou pracovní dobou, absencí výhod a plnění vázaných na existenci či délku pracovního poměru, plnění ze systému sociálního zabezpečení, mateřské či rodičovské dovolené, může být jejich pracovníprávní postavení významným stresorem (Sedlářová, 2005/2006).<sup>13</sup>

Nedílnou součástí pracovní smlouvy je hmotná odpovědnost za svěřené prostředky. Jedná se o finanční hotovost, zásoby a vybavení restaurace. To zmiňují hlavně kvůli situacím (které jistě nejsou na denním pořádku), kdy zákazník odejde (uteče) bez zaplacení či na svou útratu nemá.

Placená dovolená je také spíše výjimkou než pravidlem. Obvykle to funguje tak, že si svou dovolenou odpracují před nebo po jejím čerpání podle dohody s kolegy.

## 2.4. COPINGOVÉ STRATEGIE

V životě mohou člověka potkat náročné události, které je velmi obtížné zvládnout, zdají se být nad rámec jeho sil. Ale stejně tak se často jedná o nahromadění těch běžnějších denních starostí, kdy právě jejich kumulace dosahuje neúnosné míry. K tomu dochází v situaci, kdy jsme těmto nepříjemným drobným problémům vystaveni opakovaně.<sup>14</sup> Těmto situacím se nevyhneme v žádné oblasti lidského života.

Je zapotřebí vymezit si dva zásadní pojmy, „*adaptace*“ a „*zvládnutí*“, vztahující se k aktivitám, které člověk uplatňuje v náročných situacích. Dle J. Křivohlavého<sup>15</sup> můžeme „*adaptaci*“ chápat jako snahu organismu vyrovnat se se zátěží relativně běžnou,

---

<sup>13</sup> SEDLÁŘOVÁ, Hana, *Prekérní pracovníprávní vztahy*. (Diplomová práce) Brno: Masarykova univerzita, 2006

<sup>14</sup> PAULÍK, Karel, 2010. *Psychologie lidské odolnosti*. Grada

<sup>15</sup> KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 1994. *Jak zvládat stres*. Grada Avicenum

nepřekračující zvládnutelnou mez, se zátěží, která nevyžaduje nadměrnou aktivitu. „Zvládání“ (coping) oproti tomu chápe jako aktivitu jedince, kterou reaguje na zátěž nadměrnou ať již z hlediska intenzity či jejího dlouhodobého působení.

K. Paulík<sup>16</sup> rozlišuje tyto pojmy podobně. Pojmem „vyrovnávání se se zátěží“ označuje způsoby používané k adaptaci na zátěž a pojmem „coping“ adaptaci na stresory, tedy vědomý způsob zvládání stresových situací vyžadující zvýšené úsilí. Dále vymezuje pojem „copingové strategie“ jako postupy, které si jedinec volí a více či méně přizpůsobuje momentálním podmínkám. Jedná se tedy o konkrétnější kroky, jež nelze zobecňovat tak jako v případě adaptace.

Určitou adaptací, která nám pomáhá vyrovnat se s nepříjemnými situacemi a emocemi, jež vnímáme jako ohrožující a kterým nedokážeme čelit přímo, jsou „obranné mechanismy“. Jedná se o mechanismy, zcela či zčásti nevědomé, které spočívají na změně, často i zkreslení toho, jak hodnotíme a prožíváme realitu<sup>17</sup>. A právě proto J. Paulík dodává, že bychom je spíše měli považovat za neplnohodnotné a pouze náhradní způsoby adaptace a to i přes to, že v některých situacích je jejich použití přínosné a lze hodnotit jako pozitivní. Tento názor částečně sdílí i J. Uzel,<sup>18</sup> který říká, že za neplnohodnotné adaptace je můžeme považovat v případě, že se stanou jediným či hlavním používaným způsobem.

J. Paulík (2010) předkládá výčet obranných mechanismů tak, jak je popsal S. Freud a později i jeho dcera Anna:

- Vytěsnění – nevědomý mechanismus, založený na odstranění nepříjemných ohrožujících myšlenek z vědomí. Přestože jsou z vědomí odstraněny, mohou dále ovlivňovat naše chování i prožívání a to způsobem, který zdánlivě s jejich obsahem vůbec nesouvisí.

---

<sup>16</sup> PAULÍK, Karel, 2010. *Psychologie lidské odolnosti*. Grada

<sup>17</sup> PAULÍK, Karel, 2010. *Psychologie lidské odolnosti*. Grada

<sup>18</sup> VÚBP, v. v. i., 2008. *Prevence zvládání stresu*. <https://osha.europa.eu/fop/czech-republic/cs/publications/files/stres.pdf>

- Potlačení – vědomý mechanismus. Jedná se o upuštění od určité aktivity, popření jejího významu nebo její odložení na pozdější dobu.
- Regrese – návrat k projevům, chování odpovídajícím dřívějšímu vývojovému stupni člověka.
- Projekce – připisování vlastních nepříjemných pocitů druhým.
- Introjekce – zvnitřnění si pocitů jiných.
- Racionalizace – rozumové vysvětlení nepříjemného chování.
- Bagatelizace – snižování významu, hodnoty.
- Reaktivní výtvoř – vytváření opačných postojů, než jedinec zaujímá ve skutečnosti.
- Sebeobviňující chování a sociální izolace.

V psychologickém pojetí stresu, jehož představitelem je R. S. Lazarus, je kladen důraz na subjektivní zhodnocení situace. Tedy, že stres vzniká i v případě, že danou situaci jako ohrožující, třeba i mylně, vyhodnotíme. To Lazarus<sup>19</sup> nazývá „*kognitivním hodnocením*“, které dále dělí na primární (hodnocení situace) a sekundární (možnosti, jak danou situaci zvládnout).

Naše vnímání reality a její prožívání tedy určuje i pociťovanou míru stresu a podílí se tak na výběru vhodné strategie.

C. S. Carver se spolupracovníky (1989) rozlišují následující strategie<sup>20</sup>

1. **Strategie zaměřené na problém**, kterou jedinec volí, pokud situaci zhodnotí tak, že ji může svou vlastní aktivitou změnit a vyřešit.
  - Aktivní zvládnání (snaha problém vyřešit)
  - Plánování (zvažování, jakým způsobem situaci řešit)
  - Potlačení protichůdných aktivit (odsunutí ostatních záležitostí)
  - Zdrženlivé zvládnání (řešení odsunuto na vhodnou dobu)
2. **Strategie zaměřené na emoce** jedinec volí v případě, že došel k závěru, že nelze nic nedělat, situaci nemůže vyřešit vlastní aktivitou.
  - Hledání emocionální opory (hledání pochopení, porozumění a podpory u druhých)

<sup>19</sup> LAZARUS, R. S., S. FOLKMAN, 1984.: *Stress appraisal and coping*. New York: Springer

<sup>20</sup> MLČÁK, Zdeněk, 2004. *Stres v profesi vychovatelů*. [cmps.ecn.cz/pd/2004/texty/pdf/mlcak.pdf](https://cmps.ecn.cz/pd/2004/texty/pdf/mlcak.pdf)

- Pozitivní reinterpretace (přehodnocení situace se zaměřením na pozitivní aspekty)
- Akceptace (přijetí problému s následnou snahou situaci změnit a nebo se přizpůsobit)
- Popření (odmítnutí problému, popření toho, že vůbec existuje)
- Obrat k náboženství (opora ve víře i čekání na zásah z hůry)

### 3. Dysfunkční strategie

- Zaměření na projevování emocí (a také na to, jak je ventilovat)
- Behaviorální ventilování (pocit bezmoci, jedinec se vzdává snahy o řešení)
- Mentální odpoutání (odvedení pozornosti zaměřením se na jiné činnosti)
- Odpoutání pomocí alkoholu a drog

Coping chápeme jako aktivní a vědomý způsob zvládnání stresu.<sup>21</sup> Strategie volíme v závislosti na naší předchozí zkušenosti dle toho, co se nám osvědčilo, o čem se domníváme, že by se mohlo osvědčit a na možnostech, které v dané situaci máme. Jedná se o aktivity naučené. Nejsou neměnné a stálé. Měníme je, kombinujeme a učíme se novým.

Ty nové, které považujeme za efektivní, zařazujeme do svého repertoáru strategií a využíváme je opakovaně, často již zcela automaticky.

Lidé pracující v pohostinství se tak mohou naučit využívat ke zmírnění stresu konzumaci alkoholu proto, že to vidí u svých kolegů nebo jen z důvodu snadné dostupnosti a časové nenáročnosti.

Podpora konzumace alkoholu jako copingové strategie spočívá v jeho účinku na lidskou psychiku samotném.

V počátečním stádiu alkohol totiž skutečně navozuje jedinci dobrou náladu a potlačuje stres a nepříjemné stavy. Navíc zvyšuje sebevědomí, pomáhá navazovat kontakty a činí nás přátelštějšími. V tomto stádiu se zpravidla člověk neopíjí, ale konzumuje alkohol v míře, která vede „jen“ k podnapilosti. Nedochozí k narušení sociálních vztahů ani problémům s plněním pracovních povinností, ale tolerance na alkoholu se zvyšuje.<sup>22</sup>

Skutečnost, že alkohol navozuje uvolněnější náladu a potlačuje stres, může vést k tomu, že jeho konzumaci zhodnotíme jako efektivní a začneme ji používat jako copingovou strategii.

<sup>21</sup> PAULÍK, Karel, 2010. *Psychologie lidské odolnosti*. Grada

<sup>22</sup> RABOCH, Jiří, Pavel, PAVLOVSKÝ a Dana, JANOTOVÁ, 2006. *Psychiatrie minimum pro praxi*. Triton

V relativně krátkém časovém úseku tak může dojít k situaci, kdy se k této strategii uchylujeme zcela automaticky. A to bez ohledu na to, že „...zvýšená konzumace léků, alkoholu, cigaret a dalších tlumících či stimulačních drog apod., které kromě určité (často časově omezené) odezvy v sobě zahrnují řadu nepříznivých vlivů a rizik.“<sup>23</sup>

Jak je již uvedeno výše, v rozdělení strategií, alkohol (a jiné návykové látky) spadá do kategorie těch dysfunkčních. Největším problémem je samotný fakt, že se jedná o látky návykové a také jejich zdánlivá účinnost. Nelze vyloučit možný vznik závislosti, která vede k narušení sociálních i pracovních vztahů, vážnému poškození zdraví a je již dlouhou dobu celospolečenským problémem napříč lidskou historií.

#### 2.4.1. Zdravé způsoby zvládání stresu

K duševní pohodě, která sama o sobě může působit jako prevence stresu, patří zdravý životní styl. Zmiňuje to ve své práci i K. Nešpor<sup>24</sup>, jehož některé strategie prevence stresu předkládám:

- *Síť mezilidských vztahů.* To bezesporu působí na kvalitu našeho života pozitivně a každodenní těžkosti zvládáme snáze, pokud víme, že se můžeme o někoho opřít, že máme podporu.

Pokud je ale neustálá komunikace náplní práce, hrozí riziko, že takový člověk pak ve svém volném čase ztratí chuť i zájem komunikovat a to může vztahy s nejbližšími narušit. Pak se pozitivní náboj této strategie vytrácí a naopak se může stát stresorem.

- *Dobré vztahy mezi kolegy.* Někdy pomáhá si o svých starostech s někým promluvit. Je však otázkou, zda lidé, kteří mají komunikaci v náplni práce, si nechtějí právě od tohoto aspektu odpočinout. A pokud ne, s kým mohou o svých každodenních pracovních starostech mluvit? Nejspíše se svými kolegy, kteří mají představu, co tato profese obnáší, potýkají se s podobnými problémy a mají tak větší pochopení. Jak říká

---

<sup>23</sup> PAULÍK, Karel, 2010. *Psychologie lidské odolnosti*. Grada

<sup>24</sup> NEŠPOR, Karel, 2007. *Prevence profesionálního stresu a syndromu vyhoření*, s.3. <http://www.medicinapropraxi.cz/pdfs/med/2007/09/10.pdf>



K. Nešpor<sup>25</sup>: „Lidé též profese bývají schopni si dobře porozumět, projevovat si pochopení a sdílet praktické zkušenosti.“

Z výpovědí mých informátorů vyplývá, že právě tento způsob je hojně využívaný, ale téměř neodmyslitelně spojený se skleničkou alkoholu. Když si představíme skupinu lidí, kteří si chtějí popovídat v pozdních nočních hodinách, což výběr místa velmi zužuje, není nikterak překvapující, že dojde na nějaký bar a taktéž na alkohol.

- *Základní dovednosti týkající se psychoterapeutické pomoci.* Jedná se o komunikační dovednosti nejen se zákazníky, ale i v tomto případě s kolegy, kteří si tak mohou pomáhat navzájem.

Zásadním problémem je, jak jsem zjistila z výpovědí, že pracovníci v pohostinství se nikde tyto dovednosti neučí. Nepodařilo se mi nalézt ani žádnou odbornou učebnici pro daný obor, která by se tohoto tématu dotýkala. Obešla jsem několik restauračních zařízení a dotazovala jsem se vyučených číšníků a servírek (kteří se mého výzkumu neúčastnili). Nikdo z nich nebyl během studia či po něm (z iniciativy zaměstnavatelů a nadřízených) seznámen natož proškolen v této problematice.

- *Relaxační a meditační techniky.*

V pracovní době zpravidla nejsou možné, číšníci a servírky si nevybírají pauzy dle svého uvážení, nemusí mít ani dostatečné zázemí. Tyto techniky mohou připadat v úvahu po skončení pracovní doby, což bývá v pozdních hodinách a nemusí to ani umožňovat denní režim ostatních členů rodiny.

- *Střední míra zátěže.* Nadbytek ani nedostatek práce není ideálním stavem. Je tedy důležité rozvržení času.

Jak jsem již uvedla, rozvržení času zaměstnancem nepřipadá v tomto oboru v úvahu. Míru zátěže také ovlivnit nemůže.

- *Pestrost práce*

Práce v pohostinství je již ze své povahy relativně pestrá či spíše by se dalo říci, že není stereotypní. To ovšem zpravidla závisí na vnějších okolnostech a ne na vůli zaměstnance.

---

<sup>25</sup> NEŠPOR, Karel, 2007. *Prevence profesionálního stresu a syndromu vyhoření*, <http://www.medicinapropraxi.cz/pdfs/med/2007/09/10.pdf>

- *Nepřebírat odpovědnost za skutečnosti, které nemůžeme ovlivnit.* Snaha změnit něco, co změnit nemohu, vede k pocitu bezmoci, frustraci a je velmi stresující. Je proto důležité toto mít na paměti.

Obsluhující personál je často vystaven kritice a musí řešit situace, které sám nezavinil (nepovedené jídlo, absence určitého sortimentu v nabídce, špatná nálada zákazníka, hluk v podniku, hmyz na zahrádce...). Často se dostává i do situací, kdy vyhovět jednomu zákazníkovi znamená rozzlobit jiného (hlasitost hudby, nastavení topení apod.) Jistě není snadné rozhodnout, kterému z nich vyhovět a kterému nikoli.

- *Kvalitní zájmy.* Rozhodně takové, které nesouvisí s prací. Je dobré oddělovat práci a soukromí.
- *Dostatek spánku, kvalitní pravidelná strava.*

Doba odpočinku mezi koncem jedné směny a začátkem druhé činí mnohdy jen pár hodin. Těm, kteří mají rodiny, nezaručují dostatek spánku ani dny volna. Navíc mohou mít tito lidé posunutý denní režim a tak chodí spát v pozdějších hodinách i v případě, že musí z nějakého jiného důvodu vstávat brzy.

Stejně tak je tomu i se stravováním v pracovní době. Jak již bylo řečeno, pauzu si vybírají dle momentální situace v provozu.

- *Přepracovaný člověk si nemá přibírat nové úkoly.*

Množství úkolů závisí opět na vnějších okolnostech stejně jako nárazovost práce, práce nad rámec pracovní doby a možnost odpočinku.

- *Tělesná cvičení.* To odbourává látky uvolňované při stresu. Navíc pocit vlastní dobré kondice působí pozitivně na hodnocení sebe sama a vhodná tělesná aktivita odvede mysl od starostí.
- *Péče o vlastní zdraví.* Fyzické a duševní zdraví jsou ve vzájemném vztahu a jedno ovlivňuje druhé.

Mnoho číšníků a servírek (viz výpovědi informátorů) však uvádí, že jsou nuceni pracovat i nemocní buď kvůli obavám z ušlé mzdy, a nebo kvůli tlaku nadřízených.

- *Humor, spiritualita, rituály.* Humor je důležitou pozitivní součástí života.

Způsobů, jak stresu předcházet a vyrovnávat se s ním, je mnoho a bezesporu nikdo nevyužívá všechny. Je ale důležité, vědět o nich, o tom, že se dá něco dělat a v případě, že si nevíme rady, zeptat se odborníka, nebát se požádat o pomoc a rozhodně nezůstat v nečinnosti. Stres může naše životy významně ovlivňovat a měnit naše prožívání, některé jeho důsledky mohou být až život ohrožující. I v méně ohrožujících situacích je však jeho dopad vždy negativní a to nejen na život konkrétního jedince, ale i jeho okolí. Vypovídá o tom množství publikací a také odborníků, kteří se tímto fenoménem zabývají.

Je proto nezbytné, a v naší společnosti zaměřené na výkon zvláště, věnovat se osvětě a vzdělávání v této sféře lidského života. A to již od mladého věku každého z nás napříč všemi obory a oblastmi konání.

### 3.METODOLOGIE

#### 3.1.Úvod

Lidé, kteří jsou dlouhodobě vystaveni větší míře stresu, jsou náchylnější řešit tento stav alkoholem (Nešpor, 1999).<sup>26</sup> Stres může tedy vyústit nejen v různé zdravotní potíže, ale i negativně ovlivnit naše chování. V pohostinství se kombinují pracovní stresory a rizikové faktory konzumace alkoholu. Obojí, stres i alkohol, ve větší míře, při dlouhodobém účinku, mají vliv na psychické a fyzické zdraví a významně tak ovlivňují kvalitu života jedince a jeho okolí. Proto jsem se ve svém výzkumu zaměřila na míru stresu a jeho vliv na postoj k alkoholu u této skupiny. Na hlubší porozumění dané problematice s tím, že pokud skutečně existuje souvislost a vzájemný vliv těchto aspektů, bylo by dobré zaměřit pozornost na to, jak jim pomoci tyto situace zvládat lépe, naučit je, jak se starat o své duševní zdraví, což by mohlo v budoucnu vést k zařazení copingových strategií a péče o duševní zdraví do výukových programů. Mým cílem bylo pochopit a popsat názory, postoje, motivy a prožívání konkrétních lidí, jejich subjektivní pohled na situaci, v níž se nacházejí a také to, jak tato práce ovlivňuje jejich vnímání sebe sama. Jaký význam přikládají jednotlivým stresorům a alkoholu samotnému. Větší pochopení jejich každodenní reality může nastínit perspektivu účinného řešení, které povede ke zkvalitnění jejich profesního i osobního života a minimalizaci negativních dopadů na zdraví.

---

<sup>26</sup>NEŠPOR, Karel, 1999. *Alkohol, jiné návykové látky a stres*. Sportpropag

### 3.2. Výzkumná otázka

Zásadní otázka mého výzkumu zní:

*Jakou roli hraje alkohol při snaze vyrovnat se s danou mírou stresu?*

Příčemž jsem se zaměřovala na:

1. oblast stresu- Jaké stresory vnímají a se kterými se nejhůře vyrovnávají.
2. oblast konzumace alkoholu - Do jaké míry spojují stres s alkoholem a nakolik alkohol splňuje jejich očekávání.

Odpovědi reprezentují subjektivní pohled a vnímání.

### 3.3. Výzkumná strategie

Pro svůj výzkum jsem zvolila metodu kvalitativní. Především proto, že mým cílem bylo zkoumat danou problematiku do hloubky, komplexně, porozumět postojům, názorům lidí, kteří tuto profesi vykonávají. Získat hluboký vhled do toho, jak daný problém vnímají, jak se cítí, popsat jejich osobní interpretace. Zjistit, jaký význam pro ně alkohol v daném kontextu má, jak hodnotí svou práci, pracovní postavení a v souvislosti s tím i sebe sama. Jak se starají o své duševní zdraví a také zda mají povědomí, co pro své zdraví mohou sami dělat.

Výzkumy v dané oblasti se zaměřují na pracovníky jiných profesí (pomáhající profese, učitele, řidiče atd.) a lidmi z gastronomie se, pokud vůbec, zabývají jen okrajově. Hodnotu mého výzkumu proto shledávám právě v ucelených a obsáhlých informacích předkládajících perspektivu zaměstnanců v tomto oboru.

V kvalitativním přístupu není hlavním cílem zobecnění či vytvoření nějakého obecně platného vzorce.<sup>27</sup> Záměrem ale bylo poukázat, porozumět danému aspektu, popřípadě navrhnout možná řešení.

Záměrem bylo nalézt ve výpovědích podobnosti a porozumět jejich motivům a zkušenostem.

---

<sup>27</sup> MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Grada

### 3.4. Techniky sběru dat

Výzkum probíhal formou polostrukturovaných rozhovorů s širšími okruhy témat, aby dotazovaní měli dostatečný prostor vyjádřit se a interpretovat své zkušenosti ze široka.

Pořadí otázek jsem neměla pevně dané, přizpůsobovala jsem se tomu, jak se rozhovor vyvíjel, jeho plynulosti. Polostrukturovaný rozhovor přináší tu výhodu, že umožňuje ujasňovat si v průběhu, zda jsme si správně rozuměli, reagovat okamžitě na nastalou situaci a také to, že poskytuje dotazovanému volnost a prostor vyjádřit se obsírně, což může rozšířit původní rovinu tématu a přinést nové poznatky přínosné pro výzkum.<sup>28</sup>

V daném oboru jsem sama v minulosti pracovala a s většinou informátorů jsem se znala již dříve. To mohlo být zdrojem předpojatosti, a proto jsem měla neustále na zřeteli nutnost udržovat si patřičný odstup a zachování objektivity. Na druhou stranu to přispělo k vytvoření důvěryhodného prostředí a otevřenosti od samého začátku.

Otázky jsem formulovala tak, aby neodrážely ani nepodsouvaly moje zkušenosti, předpoklady nebo názory.

1. Jak byste charakterizoval/a svou profesi? (Informátoři se samostatně rozhodovali, co považují za důležité a tedy sdělení hodné. Jednalo se o výčet pozitiv i negativ. Nerozlišovala jsem mezi psychickou a fyzickou náročností.)
2. Můžete mi popsat vaše pracovní podmínky a zázemí? (Toto téma přibližuje pracovníprávní podmínky jako pracovní doba, plat, pauza na odpočinek a vlastní stravování, možnosti čerpat dovolenou, zázemí čili prostor vyhraněný pro zaměstnance.)
3. Co považujete na své práci za nejnáročnější? (Dotazovaní zcela subjektivně zhodnocovali, co pro ně osobně je největší zátěž, s čím se nejhůře vyrovnávají. Co nejvíce narušuje jejich psychickou pohodu. Tyto odpovědi zahrnovaly často popis konkrétní situace.)
4. Pijete někdy během pracovní doby nebo po jejím skončení alkohol?

---

<sup>28</sup> MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Grada

5. Pijete alkohol ve svém volném čase? (Toto téma zahrnovalo i volnočasové aktivity. K nim rozhovor přešel spontánně. Cílem bylo zjistit, zda se ve svém volném čase věnují činnostem, které pomáhají vyrovnat se se stresem, tedy fyzická aktivita, relaxace apod.)
6. Jakým způsobem se vyrovnáváte se stresem? (Do tohoto tématu jsem zahrnula i informace o tom, zda mají dotazovaní nějaké povědomí o tom, jak stres eliminovat, mírnit jeho důsledky a jak se s ním vyrovnávat.)
7. Co považujete na své práci za přínosné, pozitivní? (Co je na dané profesi baví, co se jim na jejich práci líbí a přináší jim uspokojení nebo radost.)
8. Má vaše práce nějaká specifika, kterými se liší od jiných profesí ve službách? (U tohoto tématu jsem zjišťovala, jak dotazovaní vnímají svou práci v kontextu oboru. Jestli mají pocit, že určitá negativa se vyskytují pouze v jejich práci a jaký to má vliv na jejich psychiku.)
9. Co byste považoval/a za pozitivní změnu? (Tímto dotazem jsem zjišťovala, co by mělo největší vliv na kvalitu jejich duševního zdraví. Zda se jejich názory shodují s mou představou o možných řešeních zkoumané problematiky.)

### 3.5. Výběr vzorku, prostředí výzkumu

Mým záměrem bylo, aby vzorek zastupoval zkoumaný problém a proto jsem zvolila účelový výběr vzorku<sup>29</sup>. Pro zařazení do vzorku jsem stanovila základní kritéria:

- Věk 30 a více let. Především proto, že jsem vycházela z předpokladu, že v tomto věku budou mít informátoři více pracovních zkušeností a tedy i možnost porovnání.
- Působnost v oboru 5 a více let. Domnívám se, že dlouhodobější pracovní zkušenost přináší větší míru nadhledu a také znalost oboru.
- Místo výkonu povolání Praha a to především z praktických důvodů, kvůli dostupnosti a snazšímu kontaktu.
- Zaměstnanecký pracovní poměr je důležitým kritériem vzhledem k tomu, že výzkum je zaměřen i na pracovněprávní postavení a přístup nadřízených a zaměstnavatelů.

---

<sup>29</sup>MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Grada, s. 135

- Uspokojivé rodinné zázemí ve smyslu určité psychické pohody, tak aby se daly vyloučit stresové faktory, které by neměly se zkoumaným problémem žádnou souvislost.

Velikost vzorku jsem stanovila na 7 osob, se zastoupením obou pohlaví. Primárně jsem oslovila své bývalé kolegy a kolegyně a následně zaměstnance z podniků, které jsem již někdy dříve navštívila ve svém volném čase. Všichni, které jsem oslovila, ochotně souhlasili. Osobně mě velmi překvapilo jejich nadšení a vstřícný přístup. Jsem přesvědčena, že v tom sehrál velkou úlohu fakt, že jsme se již znali. Nemusela jsem tedy získávat jejich důvěru a navíc, vzhledem k mé zkušenosti z oboru, mě považovali za jednu z nich a byli tak od začátku velmi otevření. Na druhou stranu pro mě bylo obtížnější zachovat objektivitu a musela jsem se více kontrolovat. Všechny informátory jsem požádala, aby se pokusili zapomenout, že práci v oboru znám a hovořili se mnou jako s naprostým laikem. U prvního rozhovoru jsem totiž narazila na problém s odpovědí typu „vždyť to znáš, víš přeci, jak to myslím“ apod. Domyšlené odpovědi, byť i správné, by nebyly pro můj výzkum relevantní.

Rozhovory se odehrávaly v kavárnách a restauracích, ale nikdy v místě výkonu povolání informátorů. Chtěla jsem tím předejít možnému narušení ze strany kolegů, nadřízených i zákazníků a také vyloučit obavu dotazovaného o některých tématech hovořit zcela věcně a otevřeně. Výběr místa jsem nechala zcela v jejich režii. Všechny rozhovory se odehrávaly v příjemné atmosféře.

### **3.6. Zpracování, vyhodnocování dat**

Získaná data jsem průběžně zpracovávala po celou dobu výzkumu. Při samotném rozhovoru jsem si často zaznamenávala doslovné citace a to především v situacích, kdy se týkaly mé výzkumné otázky a také v případech silné emotivní reakce. K jednotlivým rozhovorům jsem si poznamenávala i tyto neverbální projevy včetně mých vlastních pocitů. Získaná data jsem organizovala dle okruhů témat a podobnosti ve výpovědích jsem následně barevně odlišovala. Některé okruhy jsem pro větší přehlednost ještě dále dělila do podkategorií (např. pracovní právní podmínky) a toto dělení jsem zachovala v kapitole, v níž jsem dané téma zpracovávala. Při postupné redukci dat jsem ve výpovědích začala objevovat spojitosti a

vztahy a několikrát tak zvolené kategorie přehodnocovala. K tomu mi velmi pomáhaly poznámky, které jsem si psala při každém dalším pročitání a zpracování.

Využila jsem tedy postup kategorizace (segmentace), kdy jsem data uspořádávala do tematických celků, přičemž jsem současně prováděla jejich redukci. Dále jsem vytvářela podkategorie, které mi pomáhaly vidět vztahy a bližší souvislosti. Současně s tím jsem využívala postup poznámkování, při němž jsem zachycovala vlastní postřehy, úvahy, pocity a také emotivní rozpoložení informátorů/informátorek.

### 3.7.Kvalita výzkumu

V kvalitativním výzkumu hrozí riziko zkreslení dat samotnou přítomností výzkumníka. Stoprocentní objektivita není možná. Výzkumník data ovlivňuje vždy, tomu nelze zcela zabránit. Jak říká Miovský „...*aktivní podíl badatele je pro získání dat podmínkou.*“<sup>30</sup> Uvědomovala jsem si tedy nutnost neustálé sebereflexe. Moje osobní vazby na některé informátory považuji jak za přínosné a validitu podporující (zakládají určitou míru důvěry a znalost prostředí, které zabránilo zkreslení některých profesně specifických pojmů), tak za zdroj jisté předpojatosti. Tomu jsem se snažila zabránit již zmíněnou sebereflexí, konzultacemi s dalšími odborníky a také s doktorandkou Fakulty sociálních věd Mgr. Petrou Kutálkovou, jejíž specializací je právě kvalitativní výzkum. Další způsob, který jsem využila, byl zpětná vazba informátorů, kdy jsem s některými z nich vedla dialog nad zpracovanými poznatky a ověřovala si tak, zda jsem zjištěným skutečností správně porozuměla.<sup>31</sup>

### 3.8.Etické otázky

Původně jsem, na doporučení vedoucí práce, měla v úmyslu informovaný souhlas v písemné formě. Nicméně všichni informátoři i informátorky byli proti. Především z toho důvodu, že nechtěli, aby se kdekoli objevilo jejich jméno a také odmítali cokoli podepisovat. Omlouvali to i tím, že mi věří a nepovažují něco takového za nutné. Ze stejných důvodů jsem musela odstoupit od nahrávání rozhovorů a nahradit ho psaním poznámek.

---

<sup>30</sup> MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody psychologického výzkumu*. Praha: Grada, s. 267

<sup>31</sup> MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody psychologického výzkumu*. Praha: Grada



Všechny informátory a informátorky jsem předem informovala o svém výzkumu i jeho záměru, o zcela dobrovolné účasti, právu změnit názor, zaručila jsem se za jejich anonymitu a ujistila je, že veškerá získaná data použiji tak, aby z jejich povahy nebylo možné identifikovat je jako osoby ani provozovny, v nich pracují nebo pracovali. To bylo obzvláště důležité vzhledem k tomu, že součástí výzkumu je i jejich pohled na pracovněprávní postavení a přístup zaměstnavatelů. V tomto ohledu mi osobní vazby a s tím spojená důvěra pomohla překonat možné počáteční rozpaky či obavy.

Během rozhovorů jsem úmyslně nehodnotila a nevyjadřovala se k četnosti a množství jimi uváděné konzumace alkoholu. Vyhýbala jsem se termínům „závislost“ i „nadměrná konzumace“.

Nejen pro výše zmíněné jsem se rozhodla nepřirázovat informátorům a informátorkám čísla, ale fiktivní křestní jména.

#### **4.VLASTNÍ VÝZKUM**

Informátorům a informátorkám jsem v rámci zachování anonymity přidělila smyšlená jména a vzhledem k mnou zvoleným kritériím jsem zaznamenávala jejich věk, dobu, po kterou v oboru pohostinství pracují a také informaci, zda mají či nemají pro daný obor kvalifikaci.

Mého výzkumu se účastnily, s ochotou za niž jsem jim vděčná, tyto osoby:

František, 36 let

V oboru působí 18 let od svého vyučení. Za tu dobu pracoval v několika pražských restauracích, vyzkoušel si i pozici provozního a číšníka v jedné osobě. Je ženatý, má jedno dítě.

Tadeáš, 38 let

V oboru, v němž se vyučil, působí 15 let. Pracoval v několika pražských podnicích a také si vyzkoušel pozici provozního. Je ženatý a má dvě děti.

Irena, 30 let

V oboru působí 10 let, vyučená není. Speciální dovednosti (znalosti z oblasti vín, francouzská obsluha, příprava jídel) se učila v rámci povinných školení v místě výkonu povolání a samostudiem z materiálů od svých nadřízených. Pracovala vždy v pražských podnicích. Je vdaná, bezdětná.

Lenka, 30 let

V oboru působí 10 let, vyučená není. Potřebné dovednosti se učila v průběhu práce od svých kolegů. Také pracovala pouze v pražských podnicích. Je svobodná, s partnerem má jedno dítě.

Zdena, 37 let

V oboru působí 12 let, vyučená není. Potřebné dovednosti se učila od kolegů a kolegyně v průběhu práce, na některé speciální (příprava koktejlů, kávy, výroba a způsob podávání destilátů) absolvovala jednodenní školení zajištěné zaměstnavatelem v místě výkonu povolání. Pracovala jen v pražských podnicích. Je svobodná, bezdětná.

Slávek, 31 let

V oboru působí 11 let, vyučen není. Vše se učil v průběhu své práce od kolegů a kolegyně. Jediné školení, které absolvoval, bylo zaměřené na používání registrační pokladny a proběhlo v pracovní době. Pracoval také pouze v pražských podnicích. Je svobodný, bezdětný.

Martin, 34 let

V oboru působí 13 let, vyučen. Ze své vlastní iniciativy absolvoval kurz (který si sám zaplatil) na přípravu míchaných nápojů. V době nepřítomnosti vedoucího přebírá jeho povinnosti (bez nároku na mzdu). Vždy pracoval v pražských podnicích. Je ženatý, s manželkou se snaží o první dítě.

## 4.1. Charakteristika profese

Všichni informátoři i informátorky se shodli na charakteristice, kterou definovali slovy: psychická i fyzická náročnost, neustálý pohyb, neustálá komunikace a dlouhé směny.

Nikdo z nich, kromě Ireny (13 hodinové směny), nepracuje méně než 15 hodin v rámci běžné pracovní doby. Není v tom tedy započtena práce přes čas.

Fyzickou náročnost pak představovala skutečnost, že jsou téměř po celou svou pracovní dobu na nohou, v létě běhají i na zahrádku, často i po schodech a musí nosit ze skladu i do něj sudy, basy... Přesunovat stoly podle velikosti a povahy společnosti (svatby, podnikové party apod). Dále se někteří (František, Zdena a Tadeáš) zmiňovali o akcích mimo provozovnu (cateringy, rauty, bankety), což znamenalo naložit a následně vyložit z auta třeba i lednici na nápoje, přepravky plné nádobí, kávovar, zboží atd.

Co se týče psychické náročnosti, ta obsahovala již zmíněnou komunikaci, vyslechnout příběhy a zážitky zákazníka, nářky i kritiku na jejich životy, partnery a partnerky, politickou scénu, práci, šéfa... Dále (Irena, Zdena) nutnost neustále se usmívat, mít dobrou náladu i když se ve skutečnosti cítí jinak. Zdena: *„měla jsem maminku v nemocnici ve vážném stavu a musela jsem se usmívat a poslouchat kecy o ničem a tvářit se, jak moc mě to zajímá.“* A Irena: *„Zavolal mi do práce táta, že babička zemřela. Bylo mi hrozně, brečela jsem v kuchyni, ale odejít jsem nemohla. Neměl mě kdo zaskočít.“*

Slávek se zmínil o nezbytnosti učit se nové věci, protože na trh přicházejí nové produkty a šéfové se snaží sortiment neustále rozšiřovat.

Dalším aspektem bylo *„přenášení odpovědnosti“* (František, Martin a Irena). Tímto výrazem měli na mysli skutečnost, že zodpovídají i za to, za co má nést odpovědnost šéf nebo kuchař. Respektive se cítili tak, že zodpovídají za vše, že jsou na ně kladeny povinnosti přesahující jejich pracovní náplň a to bez patřičného ohodnocení, respektive bez jakéhokoli ohodnocení. *„Cokoli uděláte navíc, je napříště bráno jako naprostá samozřejmost a teda i povinnost. Prostě dělejte, zaříd'te, starejte se a nedej bože, aby to bylo špatně“* (František). Podle toho, co momentální situace vyžadovala tak zaskakovali za provozního, uklízečku a dokonce občas i vypomáhali v kuchyni. Zdena uvedla, že jí často šéf posílal do samoobsluhy, když došla nějaká drobnost jako mléko, citrony, brčka do pití...

Všichni, kromě Tadeáše, hovořili o časové náročnosti, nárocích na časovou flexibilitu. Nutnost přijít do práce i ve volnu, když to bylo potřeba, což jim komplikovalo plánování svého volného času. Tento „přes čas“ mohli samozřejmě odmítnout, ale to by se neobešlo bez následků. Obavy z reakce nadřízeného jim v podstatě, vyjma závažných důvodů, nedovolily odmítnout. To se odráželo na jejich osobním životě. Pro rodinu a partnery bylo těžké toto akceptovat, někdy se stalo, že se kvůli tomu doma pohádali. Irena: *„Někdy se doma s manželem třeba i týden vůbec nepotkáme. Mrzí mě, že se vidíme tak málo, ale zase na druhou stranu jsme si pořád vzácní.“*

František, Zdena, Lenka i Irena to shrnovali slovy „permanentní stres“, čímž měli vesměs všichni na mysli převážně to, že se jedná o práci s lidmi, kterým musí vyhovět, což není vždy snadné. *„Lidi si stěžují i když nemají na co. Někdy mají nereálné nároky a vyhovět jim prostě nejde. Musíš snést všechno, musíš být neomylný. Kolikrát si říkám, kde je ta míra toho snášet ty věci. To přijít, nepřijít o zákazníka.“* (František).

V podstatě by se dalo říci, že se všichni cítili nedocenění. Měli pocit, že jejich práce je nepochopena, společností chápána jako méněcenná a dovednosti, které jsou k jejímu vykonávání nutné, nejsou nijak náročné. Zdena: *„Každý si myslí, že je to jenom přinést, odnést.“* Tato skutečnost u nich vyvolávala pocit frustrace, že ať udělají cokoli, nikdy to nebude dost dobré, jako by výsledky jejich práce byly zcela neviditelné. Snažit se o to více ke kýžené změně zpravidla nevede. Pozitivní zpětná vazba je spíše výjimkou. Zdena: *„Vlastně skoro slavíme a sdělujeme si jako zázrak, když se někdo zachová hezky nebo ocení, co děláme.“* V tomto ohledu všichni zdůrazňovali nutnost dobrého kolektivu a vztahů na pracovišti, vzájemnou podporu a přátelství. Na pracovišti tráví mnoho hodin, společně zodpovídají za finanční prostředky jim svěřené a tak je důvěra velmi důležitá. Svěřují se navzájem a někteří spolu tráví i volný čas, znají své partnery a partnerky, stávají se vlastně členy takové rozšířené rodiny.

## 4.2. Pracovně právní podmínky a zázemí

Všichni uváděli, že na pracovní smlouvě mají minimální mzdu<sup>32</sup>, kterou také skutečně pobírají. František, Martin a Zdena ke své oficiální mzdě dostávali peníze navíc (což ale činí tuto část nenárokovou, nevymahatelnou). Tato částka se pohybovala od tří do pěti tisíc.

Nízkou oficiální mzdu nepovažovali za nijak neobvyklou, naopak ji přijímali jako samozřejmou součást své profese. Jako určitý handicap však shledávali od toho se odvíjející výši nemocenské, většinou chodili do práce i nemocní. Nezřídka znamenala nemoc i postih od nadřízených, kteří by obtížně hledali náhradu na překlenutí krátkodobé absence zaměstnance. Často se to řeší tak, že se domluví s kolegy, kteří odpracují směny za nemocného/nemocnou a ti si ji následně napracují. Slávek: „*Nemoc si musíme napracovat podle toho, jak se domluvíme s kolegy*“. A Zdena: „*Když jsem byla nemocná, tvářili se na mě (nadřízení) jako na nějakého zrádce, připadala jsem si jako zločinec. Tak se prostě snažíte do té práce chodit na doraz, dokud nepadnete. Nemoci přecházíme. Jednou jsem přecházela chřipku tak dlouho až jsem z toho dostala zápal plic. Z práce jsem odjížděla na pohotovost až v okamžiku, kdy jsem měla halucinace*“. Irena musela do práce ve svém volnu a to den poté, co jí byl vyříznut zub moudrosti. Kromě finanční stránky se jako významný stresor ukázala neohleduplnost a nepochopení ze strany nadřízených a majitelů. Martin: „*Oni nás neberou jako lidi, jsme pro ně stroj, nástroj a jako takový musíme fungovat*“.

Obavy měli všichni také z dlouhodobější nemoci nebo úrazu, který by znamenal vážné finanční potíže. Z povahy práce vyplývá, že i drobná zlomenina, která nemusí být na překážku u sedavého zaměstnání, je velkým problémem u profesí jako tato.

Dalším problémem, který nedávno řešila Irena, byla žádost o hypotéku. Tu s manželem nakonec dostali jen díky příjmům manžela a tomu, že jim část finanční hotovosti půjčili příbuzní.

Stejně jako s nemocenskou tomu bylo i u dovolené. Věta „*placená dovolená neexistuje, vždy si ji musíme napracovat*“ zazněla ode všech.

Nejinak tomu bylo i u pauzy na jídlo. Slávek: „*Pauzu máme podle lidí, jíme narychlo jako v bufetu*“. Tadeáš: „*Kolikrát jsem celý den nejedl, nebyl čas*“. František: „*Když je kšeft, tak se*

---

<sup>32</sup> To jsem si skutečně také ověřila, dle nař. vlády č. 204/2014 sb. činí minimální mzda 9.200,- pro první skupinu, přičemž čišníci a servírky spadají do skupiny třetí s minimální zákonem stanovenou mzdou 10.400,-

*nenajíš. Jím v noci, když přijdu domů“.* Zdena: „*Párkrát už se mi fakt dělalo zle z hladu, ale nebyl čas. Maximálně něco zhltnout za běhu v kuchyni“.* Všichni ale dodávali, že to není pravidlem, že to závisí na organizaci podniku, přístupu nadřízených a také na konkrétní situaci.

Ženy pak v souvislosti s výší mzdy také poukazovaly na dávky na mateřské.

Další, na čem se shodli všichni, byla neexistence výpovědní lhůty. Výpověď ze strany zaměstnavatele znamenala ukončení pracovního poměru okamžitě a to „dohodou“. V případě, že s tím zaměstnanec nesouhlasí, dochází k finančním postihům (nevyplácení té části mzdy, která není uvedena na smlouvě, nevyplácení spropitného od hostů), šikaně (výhrůžky paragrafy, ztěžování a dokonce znemožnění plnění pracovních povinností) a někdy i k manipulaci se zbožím a svěřenými finančními prostředky tak, aby to vypadalo, že daný zaměstnanec tyto prostředky zpronevěřil (nadřízení a majitelé mají samozřejmě přístup do skladů a zázemí podniku, často počítají tržby a inventury bez přítomnosti zaměstnance) a požadování náhrady. V zájmu vlastního klidu a zachování duševního zdraví tak většinou dojde k oné „dohodě“.

Přijít o zaměstnání je nepříjemné pro kohokoli z nás, ale vědomí, že k tomu může dojít „na hodinu“ bez předchozího varování, je pro psychiku skutečnou zátěží. Ve stavu překvapení a určitého šoku není snadné zmobilizovat síly a hledat si okamžitě novou práci.

K pracovním podmínkám bych ještě ráda uvedla pár konkrétních případů svých informátorů a informátorek, se kterými se mi svěřili a které si myslím stojí za zveřejnění, abychom lépe pochopili, jak se cítí, s čím se potýkají a dennodenně vypořádávají.

Zdena: Pracovala dříve v restauraci, kde musela s kolegy podepsat prohlášení, které zaměstnancům zakazovalo vyprávět si mezi sebou vtipy či se jiným způsobem rozesmívat. A dokonce se v něm pravilo, že pokud toto pravidlo poruší a kolega nebo kolegyně následně zakopne nebo si jinak ublíží, budou stíháni pro trestný čin ublížení na zdraví. Ve stejné provozovně pobírali i menší mzdu než je zákonem stanovené minimum (to sice na papíře podepisovali, ale fyzicky dostávali méně než pět tisíc korun za plný úvazek, což v tomto případě činilo 230-250 hodin měsíčně). Zdena proto ukončila pracovní poměr ještě ve zkušební době.

Martin: Nenastoupil do restaurace, protože majitel požadoval při nástupu podpis směnky bez vyplněné částky. Argumentoval tím, že zaměstnancům svěřuje finanční hotovost a že se tímto

způsobem chrání před případnými škodami. O tom, že k tomuto účelu slouží hmotná odpovědnost, jež je nedílnou součástí pracovní smlouvy, nepadlo ani slovo.

Tadeáš: Popisoval zkušenost svého kamaráda, který pracuje v restauraci, kde nepobírá žádný plat. Na výplatní pásce podepisuje minimum stanovené zákonem, ale ve skutečnosti od zaměstnavatele nedostává ani korunu. Tento kamarád v dané provozovně zůstává proto, že je schopen si vydělat na spropitném velmi vysoké částky.

Slávek: Pracoval v restauraci, kde tržby po skončení směny počítal provozní bez přítomnosti zaměstnanců. Měl tedy přehled, kolik si vydělali na spropitném, které jim následně vyplácel. V případě, že spropitné činilo více než 10% z tržby, usoudil, že zaměstnanci museli krást a vyplácel jim jen maximálně polovinu dané částky. V případě, že spropitné činilo méně než 10%, jim celou tuto částku ponechal, ale strhl jim část platu s odůvodněním, že malé spropitné je výsledkem špatné práce.

Irena: Pracuje v restauraci, která po svých zaměstnancích vyžaduje velmi specifické uniformy. Přestože je zaměstnavatel povinen v takovém případě na požadovaný oděv přispívat (tyto uniformy jsou šité na zakázku a cena jedné činí přibližně tři tisíce korun), tak nečiní s odůvodněním, že si zaměstnanci vydělávají dost na to, aby si tyto výdaje mohli hradit sami.

Když si chce Irena zakouřit ve své pauze, musí zaměstnavateli zaplatit pět set korun měsíčně. Navíc je po zaměstnancích požadováno, aby veškeré akce a aktivity podniku sdíleli na svém profilu na facebooku, což je pravidelně kontrolováno.

Co se týče zázemí v provozovnách, všichni shodně vypověděli, že zažili malé nevětrané, plesnivé místnosti bez jakéhokoli úložného prostoru a bez sprch. Někde jako zázemí sloužil sklad zboží. Jinde měli prostornou šatnu s uzamykatelnými skříňkami, sprchovým koutem, žehlicím prknem a žehličkou a o úklid těchto prostor se staral pomocný personál. Irena dříve pracovala v jedné restauraci, kde jim zaměstnavatel zajišťoval i praní a žehlení pracovního oděvu.

### 4.3. Zhodnocení nejnáročnějších aspektů profese

Jako nejnáročnější, frustrující uváděli všichni jednoznačně fakt, že nejsou pány svého času.

František: „*Jíme podle lidí, zavíráme podle lidí, dokonce i na záchod chodíme podle lidí, když je čas.*“

Lidé nerespektují zavírací dobu, mají dojem, že se musí řídit podle nich. Zdena: „*Oni nechápou, že po zavírací době mě vlastně okrádají o čas mého volna. Když se jich zeptáte, jestli je pustí do banky po zavíračce, tak řeknou, že to je něco jiného. Jo a v čem je to jiný? Jako že v tomhle oboru se pravidla nedodržují. Ne pokud si je nestanovují sami a to si je ještě upravují podle nálady nebo počasí asi.*“ Vědomí toho, že i když s tím nesouhlasí a po zavírací době si nepřejí zůstat v práci, nemohou to nijak ovlivnit. Stejně musí počkat až odejde poslední host a ten na potřeby a přání obsluhujícího personálu nehledí. Tato „*bezohlednost*“, jak to nazval Slávek, Irena, Zdena i Tadeáš, je zdrojem pocitu, že vlastní potřeby a přání jsou méněcenné, nedůležité. Zdena ještě k tomu uvedla, že je to ponižující. Upozornit zákazníka, že je již pozdě a že také personál chce odejít domů a pak sledovat, jak je mu to zcela lhostejné. Přitom tento častý fakt sebou nese nejen riziko spánkové deprivace (pokud druhý den musí znovu do práce) a tím i možnost chybovosti (zvláště při práci s penězi), ale i finanční náklady, když jim právě z tohoto důvodu ujede poslední metro, noční tramvaj (intervaly nočních spojů bývají dlouhé) a jsou nuceni si na cestu domů objednat taxi, což jim nikdo neproplatí.

Za velmi náročné až vyčerpávající je považována také neustálá komunikace a to převážně s problémovými zákazníky, kteří se neumějí vyjádřit, chtějí si na někom vylít zlost, mají nesplnitelné a mnohdy i rozporuplné nároky, požadují na personálu nadstandardní servis naprosto automaticky a pletou si obsluhující personál s osobním sluhou.

„*Vy tohle nemáte? Tak běžte a kupte mi to ve večerce.*“

„*Bolí mě hlava, skočte mi na roh do lékárny pro prášky.*“

„*Vy tady neprodáváte cigarety? Tak mi dejte ze svého.*“

„*Já jsem chtěl/a Tramín červený<sup>33</sup> a ne tohle bílé víno.*“

„*Dám si ten steak hodně propečený a chci, aby byl šťavnatý a křehký.*“

---

<sup>33</sup> Tramín červený je název, jedná se o odrůdu bílého vína.



„Dám si to dobré pití, nevím, jak se to jmenuje.“

„Já ti můžu tykat, chodím sem často.“

„Jak tě tady mohli zaměstnat, když vůbec nejsi hezká?“

„Já venku špatně parkuji, hlídejte mi to.“

Tyto a mnohé podobné věty si moji informátoři/informátorky vyslechnou často a přitom musí zůstat v klidu, usmívat se. „*Nejhorší jsou ty zákazníci, kteří si myslí, že si můžou dovolit všechno. A my si to musíme nechat líbit*“ (Irena). „*Lidi si na nás léčí komplexy. Vůbec nechápou, co naše práce obnáší*“ (František).

Dále často zmiňovali dlouhé směny i nároky na časovou flexibilitu „*často jsem v práci i 25 dnů v měsíci*“ (Irena), fyzickou náročnost, hektičnost, nárazovost práce a již zmiňovaná zodpovědnost „*jsme ten poslední článek, spojení se zákazníkem. Všechno odnese me my*“ (Tadeáš).

Nadřazení, z obavy ze ztráty zákazníka, respektive tržby, často zaměstnance nepodpoří a postaví se na stranu hosta. Tomu se někdy snaží vyhovět za každou cenu i v případě, že není v právu. To podporuje obraz číšníka/servírky jako někoho, kdo stojí na nejnižší příčce a je zcela přirozené s ním/ní podle toho i jednat.

Opět pro ilustraci předkládám pár konkrétních situací.

Zdena: Obsluhovala skupinku hostů, z nichž jeden slavil narozeniny. Protože jejich útrata byla vysoká, dovolil jim majitel zůstat i po zavírací době, což pro Zdenu ve výsledku znamenalo 22 hodinovou směnu.

Martin: Zákazník mu vynadal, že tatarský biftek je málo propečený.

Irena: Dostala od nadřazeného pokutu po té, co si na ní zákaznice stěžovala, že se málo usmívá na její dítě a tváří se nepříjemně, že musí přeskakovat po zemi rozházené hračky.

Lenka: Zákazníci jí hrubě vynadali za to, že neovládá jejich jazyk (italštinu) a oni si tak nemohli objednat pohodlněji. A to přes to, že na stížnost si byli schopni téměř okamžitě zavolat překladatele. Majitel na to reagoval slovy, že alespoň pár základních frází by se naučit mohla.

Slávek: Zákazník ho hrubě napadl za to, že neměl jídelní lístek v jeho jazyce, k fyzickému napadení nedošlo jen díky včasnému zásahu jiných zákazníků. Jiný stálý zákazník odešel bez placení s tím, že zaplatí příští den, tento podnik navštěvuje často a tak mu přeci musí věřit.

Obsluhující personál musí čelit mnoha často až absurdním situacím. Tak i zdvořilá prosba o cigaretu, kterou jsme ochotni i zaplatit, dostává zcela jiný rozměr, pokud si uvědomíme, že jsme možná již dvacátí ten den se stejným požadavkem. Zdánlivě nevinné situace, které lze za jiných okolností přejít s úsměvem, se stávají vyčerpávající a stresující právě svou četností. Určitě by v mnohém prospěla, a nejen v tomto oboru, trocha empatie a pochopení. Situace mnohdy vypadají jinak z pohledu druhé strany a ohleduplnost může často předejít zbytečnému konfliktu.

#### **4.4. Konzumace alkoholu v pracovní době a bezprostředně po jejím skončení**

V tomto směru panovala mezi dotazovanými až vzácná shoda. Všichni svorně uváděli, že v práci si dají alkoholický nápoj zcela výjimečně a to zpravidla v případech, že kolega či kolegyně (za kolegy považují i zaměstnance kuchyně) slaví narozeniny nebo jiné významné výročí a pak v situacích extrémního psychického vypětí, jež se dalo rozdělit na nepříjemné konflikty se zákazníky a na osobní problémy překračující běžný rámec.

To byl případ, který popisovala Zdena, kdy se v pracovní době dozvěděla o smrti své babičky. Martin, jehož kolega se dozvěděl, že jeho žena je těhotná, Irena, kterou ráno vytopila sousedka a ona neměla dostatek času k úklidu bytu a další podobné. Všechny popisované situace byly vysoce stresující a to o to více, že nikdo z nich neměl čas tyto informace zpracovat a potýkali se s přívalem emocí v průběhu plnění pracovních povinností. Navíc jednou z těchto povinností je profesionální přístup k zákazníkům a neustálý úsměv, nesměli tedy dát najevo, že je něco v nepořádku. Sebezapření, sebepořetí vyžaduje nemalé úsilí.

Konflikty a nepříjemné situace se zákazníky se prolínají v podstatě celým výzkumem. Jedná se o již zmiňované rozporuplné nebo přehnané požadavky, složitou komunikaci s podnapilými hosty, vulgární až agresivní chování některých zákazníků, kterým nečiní problémy obsluhující personál urážet a ponižovat. Zdena: *„párkrát se mi stalo, že mi nějaký chytrý*

*zákazník sdělil, že jsem se měla líp učit a pak že bych nemusela dělat tuhle práci. Že holt tohle už je úděl těch blbých.“ František: „některým lidem dělá prostě problém základní slušné vychování. Chovají se jako bychom byli méněcenní, nepovažují za důležité pozdravit, poprosit nebo poděkovat. To se dnes už nenosí.“*

Na tom, že lidé velmi často zapomínají používat slova dobrý den, nashledanou, prosím a děkuji, se také shodli všichni. I na tom, že je opravdu frustrující a ponižující, když jim na pozdrav, mnohdy i opakovaný, dotýčný jedinec ani neodpoví a že je to jedna z věcí, na kterou si opravdu jen velmi těžce zvykají, pokud vůbec.

Že by nějaký konflikt přerostl v hádku, nebývá příliš časté, i když převážně proto, že personál si to nesmí dovolit a raději se snaží hostovi vyhovět. Stejně tak se stává jen zřídka, že zákazník odejde bez placení. V takové situaci pak záleží na vedení podniku, zda nechá škodu uhradit zaměstnanec, a nebo si ji odepíše. Pokud takovéto náklady hradí zaměstnanec, je to opět velmi stresující již proto, že nese následky přesto, že tyto situace nemůže přímo ovlivnit.

Alkohol pak slouží jako prostředek uvolnění, ventilace nahromaděných emocí, které v daný moment nelze ventilovat přímo. Zpravidla k takovýmto situacím dochází při kumulaci pracovních povinností a tedy pro zaměstnance v časovém presu. Toto řešení je po ruce a má i svůj rituální význam. K danému účinku pak dochází nejen vlivem alkoholu samotného, ale i očekáváním (sebenaplňující proroctví).

Ke konzumaci alkoholu po skončení pracovní doby se také všichni vyjadřovali shodně. Nejčastěji zaznívala slova „vyčistit si hlavu“ a „vyrelaxovat se“.

V podstatě to znamená, že po dlouhém pracovním dni plným různých (úsměvných, absurdních, vyčerpávajících) zážitků (které si sdělují i na facebookovských stránkách sdružujících lidi pracující v pohostinství)<sup>34</sup> mají potřebu tyto své zkušenosti někomu sdělit. A to konkrétně někomu, kdo má pochopení, kdo zažívá podobné nebo stejné situace a profesně specifickým problémům rozumí. Právě proto to bývají většinou kolegové z práce a přátelé z oboru. Vzájemně si tak poskytují podporu a porozumění, což je jednou z technik prevence stresu. Z rozhovorů nicméně vyplynulo, že tuto techniku využívají, aniž by si to plně uvědomovali. Není to tedy podpora cílená, ale spíše vedlejší produkt toho, že si chtějí po práci odpočinout, sednout si, popovídat si, respektive vypovídat se.

---

<sup>34</sup> Skupina se na Facebooku jmenuje: *Zážitky obsluhy v restauracích a barech*.  
<https://www.facebook.com/groups/1444357392443896/>

Dále uváděli, že je příjemné a skutečně si užívají pocit, kdy se pro změnu stará někdo o ně. František: *„je fajn si sednout a nechat se obsluhovat, vědět že já teď nic nemusím. Navíc lidé z oboru jsou nejlepšími zákazníky. Vědí, na co si dávat pozor, jak se chovat, mají pochopení a nedělají naschvály. Protože to sami dobře znají. Vědí, co je samotné rozčiluje a co jim práci znepříjemňuje.“*

Irena: *„je fakt super, když si konečně můžu sednout, dát si drink a nemusím se starat o ty lidi, nemusím je poslouchat. Můžu vydechnout, pokecáme a drink mi přinese někdo jiný.“*

Je těžké jít domů a s hlavou plnou emotivně nabitých myšlenek klidně usnout. Vzpomínka, které se mnohdy nelze ubránit, na konkrétní situaci vyvolává i s ní spjatý pocit či emoci, což člověku brání usnout. Proto ono „vyčistit si hlavu“.

Na tomto místě bych znovu připomněla, že pracovní doba lidí této profese končí často v pozdních nočních hodinách, které spoustu jiných aktivit vylučují. Pokud si tedy chtějí společně posedět a popovídat, jsou touto skutečností limitováni.

Jak jsem se z rozhovorů dozvěděla, bývá zvykem vzájemně se v práci navštěvovat se zaměstnanci jiných podniků, se kterými mají přátelské vztahy. Tak se z drinku po práci stává tak trochu i sociální povinnost. Tato profesní sociální síť sebou nese kromě povinností i výhody vzájemné pomoci. V rámci této sítě si aktéři mohou půjčovat zapomenutou část profesního oděvu (pracovní zástěru, kravatu...), pracovní pomůcky, zboží (např. v jednom podniku zákazník pije alkohol, který se nepodává často a tak jsou zásoby menší, než u jiného sortimentu. Pokud tedy vypije veškeré zásoby, lze si konkrétní lahev vypůjčit v podniku konkurenčním.), jet po pracovní době společnou část cesty domů jedním vozem taxi a tak se rozdělit o náklady, poskytovat si slevy na konzumaci, osobní záležitosti jako půjčování peněz, když si jeden z nich zapomene peníze doma apod.

Slávek: *„je fajn mít dobré vztahy, člověk nikdy neví, kdy se mu co bude hodit“.*

Irena: *„vzájemné vztahy udržujeme, v podstatě se z nás stali přátelé. Pomáháme si i ve volnu. Pořádáme různé oslavy v práci u známých. Majitelé nám pak dají slevu, protože tam chodíme utrácet a taky ví, že když něco potřebují, můžou jít zase k nám“.*

Tyto sítě tedy zahrnují i samotné majitele a vedoucí provozoven.

Podstatná, pro mou práci, je především povinnost vzájemného navštěvování. Znamená totiž, že je nutné čas od času nějaký alkohol v konkurenčním podniku zkonsumovat (konzumace je

v tomto případě reciproční). Vzájemnost je vyžadována i v míře konzumace nebo-li ve výši útraty.

Závěrem této části jen malé shrnutí. Alkohol po skončení pracovní doby je copingovou strategií, rituálem a nástrojem sociálních vztahů současně. Pro všechny mé informátory a informátorky je důležitou součástí jejich profese. Výjimkou je pouze Tadeáš, který uvedl, že popsané skutečnosti se ho již tolik netýkají od doby, kdy se stal otcem. Přesto občas po práci spěchá, aby si stihl s kamarádem dát alespoň jedno pivo (odpočinout si, „vyčistit hlavu“, v klidu si popovídat).

#### 4.5. Alkohol ve volném čase a volnočasové aktivity

Všichni až na Slávka a Irenu uvedli, že ve svém volném čase pijí alkohol jen zřídka. Většinou na různých oslavách, při zvláštních příležitostech a jednou za čas v malé míře k obědu nebo k večeři (maximálně dvě sklenice piva či vína).

*Irena: „napiju se na oslavách, party, nebo když chceme v klidu posedět v partě. Taky po náročném dni, když nemusím ráno vstávat. A taky s manželem, když máme po dlouhé době společně volno a zajdem někam ven“.*

*Slávek: „...pivo k obědu a večer, když jdeme občas s partou ven. Jezdíme s kámošema na koncerty a k tomu to patří“.*

Nikdo z dotazovaných nepovažoval alkohol za běžnou součást volného času, ale jako obvyklou součást společenských akcí. Z jejich výpovědí vyplynulo, že se snaží dobu, kterou netráví v zaměstnání využít spíše k setkávání s přáteli, odpočinku, ke sportovním aktivitám, kulturním akcím a především tento čas a aktivity sdílí se svým partnerem/partnerkou a rodinou.

*Irena: hodně čte, pravidelně chodí na box, sleduje sci-fi filmy, ráda navštěvuje malá divadla. Pokud se jim s manželem podaří mít alespoň pár dní společného volna, využívají ho k cestování po celém světě. Nová místa se snaží poznávat bez cestovních kanceláří „poznáme tak víc z jejich života a je to samozřejmě o hodně levnější. I když taky určitě náročnější, levné vlaky, často chodíme i velké vzdálenosti pěšky. Ale hrozně nás to baví.“*

Slávek: pokud je příznivé počasí, jezdí často na výlety do přírody, rád s partnerkou navštěvuje hrady a zámky, v létě tráví čas na koupališti, v zimě pak na horách (převážně v zahraničí). Hodně času věnuje zahradničení, ale jak sám řekl: „*je to spíš povinnost, než zábava. Musím udržovat zahradu a okolí domu, jinak to nejde.*“

František: snaží se co možná nejvíce času trávit s dcerou, často podnikají výlety po Čechách i procházky po Praze. V létě dávají přednost koupališti (které je uzpůsobeno menším dětem). Sám pak jezdí s přáteli do přírody, kde se učí a zdokonalují si dovednosti přežití ve volné přírodě bez použití technických vymožeností.

Tadeáš: rád se setkává s přáteli, na které má, jak uvedl, velmi málo času od doby, co má děti. Hodně sportuje, hraje fotbal a další míčové hry, ping pong, tenis, jezdí na kole, v zimě lyžuje. Všechny tyto aktivity učí i své děti a tak převážně veškerý čas tráví s celou rodinou. Čas sám pro sebe nemá téměř žádný.

Lenka: vzhledem k tomu, že její syn je ještě velmi malý, tráví všechnen čas péčí o něj. Občas se domluví s kamarádkami, které mají děti v podobném věku a podnikají společné procházky a aktivity, jež jsou všechny podřízeny potřebám potomků. Velmi zřídka má volný večer, kdy si ráda zajde do kina nebo si přečte knížku.

Zdena: ráda čte, knihu musí mít neustále u sebe, chodí na procházky, snaží se pravidelně navštěvovat posilovnu, příležitostně si zahraje squash a ráda tráví čas s přáteli. Zimním sportům příliš neholduje, přesto se rozhodla, že se bude učit bruslit. Baví ji učit se něco nového.

Martin: jezdí na kole, lyžuje, aktivně se věnuje bojovým sportům a pravidelně také chodí hrát bowling.

Přestože se ve výčtu aktivit velmi často opakuje aktivita fyzická, která je jedním z faktorů prevence a boje proti stresu, nikdo z informátorů a informátorek na tuto skutečnost nepoukázal. Dokonce si tyto aktivity se stresem (v jakémkoli smyslu) vůbec nespojovali.

## 4.6. Způsoby, které vědomě uplatňují v boji proti stresu

Výpovědi k tomuto tématu mě velmi překvapily. Vyšlo totiž najevo, že ačkoli všichni uváděli, že jim pomáhá fyzická aktivita, tedy sport, a dostatek spánku, o vědomých způsobech nemohla být řeč. Sportu se věnují proto, že je to baví, chtějí se něco naučit, zlepšit kondici a často také formovat postavu. Uvolnění a uklidnění, které jim přináší je spíše vedlejší efekt, než záměr. Co se týče technik k prevenci či odstranění stresu, které by používali skutečně vědomě, zazněla jen jedna konkrétní odpověď, Slávek: *„pomáhá mi alkohol, zapomenu na problémy.“*

O způsobech prospěšných ve stresových situacích neměl nikdo z nich povědomí. Hodně zazníval argument, že v pracovní době by na nic takového stejně neměli čas. Martin: *„jsme v jednom kole, člověk je rád, když se v klidu nají. A to se taky nestává často.“* Nadřízeným jde více o tržby a spokojenost zákazníků, než o psychický stav a podporu svých zaměstnanců. Irena: *„jsem ráda, když se po směně konečně dostanu domů, že si odpočinu a vyspím se a najednou telefon, že mají plno a musím se tam vrátit. Tak jsem v práci do tří do rána a v sedm mi začíná moje směna. Kdyby to alespoň ocenili a chápali, že jsem nevyspalá a unavená, ale ještě buzerují, že nejsem dostatečně příjemná.“* Dalo by se tak říci, že stres u svých pracovníků ještě zvyšují.

Dokonce ani v neobvyklých náročných situacích se jim podpory nedostává. A ne jen podpory, ale ani určité ohleduplnosti. Zdena: *„omdlela jsem v práci a jediná starost šéfa byla o to, abych mohla pracovat a když už ne, tak aby to nebylo brané jako pracovní úraz. První, co řešil bylo, abych hlavně nikde neříkala, že se mi to stalo v práci.“*

Ráda bych zde uvedla jeden extrémní případ, který zažila Irena a Tadeáš. Je sice velmi neobvyklý, ale právě v tom spočívá výpovědní hodnota. Oběma se za jejich profesní kariéru stalo, že jim během pracovní doby zemřel zákazník přímo v restauraci (pravděpodobně na infarkt). Přivolaná záchraná služba již jen konstatovala smrt a tak museli čekat na příjezd pohřební služby. Přesto nemohli práci přerušit, navíc ještě museli uklidňovat ostatní zákazníky, své emoce a pocity tak museli odsunout stranou. To, že je to situace velmi náročná a stresující, je bez pochyb. Nadřízení však neměli potřebu to se svými zaměstnanci řešit, mluvit s nimi o tom, nezajímali se o to, jaký vliv to mělo na jejich psychiku, natož jim zajistit odbornou pomoc či nabídnout den volna. Prvotní a jediný zájem měli o to, aby nebyl přerušen provoz restaurace.

Myslím, že tento případ vypovídá hodně o tom, jaký zájem je kladen na psychickou pohodu zaměstnanců, respektive o tom, jak vysoce je oceňována výkonnost za každou cenu.

Závěrem tedy, vědomě nepraktikují žádné techniky, ani o nich nemají povědomí. Nikdo je to neučil, ani na možnosti jejich využití neupozornil. Ve škole (bez ohledu na obor) měli psychologii jen někteří a výuka byla zaměřena na teorii, historii, na zákazníka a přístup k němu.

Sami informátoři/informátorky si tyto informace nevyhledávali, zpravidla se uchýlovali ke svým osvědčeným způsobům jako alkoholu na uklidnění, na „vyčištění hlavy“, sportu a spánku a občasné stavy úzkosti z frustrace a vyčerpání považovali za nezbytnou součást práce.

#### 4.7.Co považují na své profesi za přínosné

Odpovědi jsem rozdělila do čtyř kategorií, dle toho, čeho se týkaly. Rozvržení pracovní doby, finanční aspekt, náplň práce a předpoklady pro výkon práce.

- Rozvržení pracovní doby – směnný provoz a tomu odpovídající počet volných dnů v měsíci (cca polovina měsíce). Každý druhý víkend volný (v této profesi víkend zahrnuje i pátek). Volno i ve všední dny. Tento časový aspekt je oceňován především proto, že si mohou v klidu vyřídit záležitosti na úřadech a u lékaře aniž by si museli vybírat dovolenou (v tomto případě daný den napracovat), jezdit na výlety a navštěvovat kulturní akce v době, kdy lidé s běžnou pracovní dobou od pondělí do pátku nemohou a je tedy pravděpodobné, že tato místa nebudou přelidněná a výše zmíněné delší volné víkendy. Přestože je někdy složité skloubit časový harmonogram s partnerem/partnerkou nepracujícími ve směnném provozu, byla tato skutečnost hodnocena velmi pozitivně všemi dotazovanými. Samozřejmě jen v případě, že nejsou nuceni pracovat nad rámec své pracovní doby, což jim jejich volný čas nejen zkracuje, ale také komplikuje delší plánování.



- Finanční aspekt – možnost výdělku závisícího na schopnostech jednotlivce (spropitné). Irena: „*pokud je člověk šikovný a chce se učit, může si slušně vydělat.*“ František: „*možnost vydělat si víc, než jinde. Někdy je to fakt slušná částka.*“ Tadeáš: „*dá se slušně vydělat. Někdy je to záhul, ale jinde bych tolik neměl.*“ A totéž vypověděl i Martin a Zdena. Spropitné se navíc vyplácí každý den po skončení směny a nebo směn, před dnem volna. Mají tak k dispozici finanční hotovost v průběhu celého měsíce a rozvržení výdajů tak vnímají jako snazší. Naproti tomu nikdy vlastně přesně neví, jakou částkou mohou disponovat (výše spropitného se pochopitelně liší den ode dne), velká část jejich příjmu je pohyblivá, záleží na hostovi, který poskytnutý servis může, ale nemusí ocenit. Kvalitní servis tak může zůstat zcela bez finanční odezvy. Svou finanční situaci však všichni ohodnotili jako dobrou a systém spropitného jako určitým způsobem motivující.
- Náplň práce – nestereotypnost, poznávání nových lidí, každý den je svým způsobem jiný. Slávek: „*když jsou lidi v pohodě, je to zábava. Někdy to ani nepovažují za práci.*“ Martin: „*někteří stálí zákazníci jsou dnes už moji přátelé.*“ To, že při své práci přichází do styku s mnoha lidmi, vylučuje rutinnost a z toho plynoucí únavu a ztrátu pozornosti v důsledku neustále se opakujících výkonů. Nelze předpokládat, jaký bude následující den, jací hosté, koho poznají a co zažijí. Někdy skutečně považují svou práci za zábavu. K tomu jsou jistě nutné určité osobnostní předpoklady, Lenka: „*člověk musí být komunikativní. Je nutná větší odolnost.*“ Přestože může být tato nepředvídatelnost stresující, je hodnocena (všichni informátoři/informátorky se považují za extroverty) pozitivně, jako zdroj zábavy a motivační faktor k tomu, toto povolání vykonávat.
- Předpoklady pro výkon práce – odpovědi v této části se lišily v závislosti na tom, kdo měl vzdělání v oboru a kdo ne. Zatímco ti, kteří se k profesi dostali v průběhu života, aniž by se na ni připravovali ve školních lavicích, oceňovali právě tu možnost učit se v průběhu a vykonávat toto povolání bez předchozího vzdělání, což považovali za přínosné např. ve složité životní situaci, kdy je obtížné sehnat práci v oboru, ve kterém se vyučili či studovali nebo jako příležitostnou brigádu či způsob vydělat si relativně dost peněz na cestování, školu a jiné aktivity, ti, kteří adekvátní vzdělání měli, byli

opačného názoru. Tadeáš: „*to, že to může dělat kdokoli, připravuje o práci nás kvalifikované, kteří jsme se učili a umíme připravit slavnostní tabule, rauty, bankety, máme základní znalosti o víně a ovlivňuje výši platů. Nás pak nikdo neocení. Jde spíš o to, aby pracovní síla byla levná, než o kvalitu.*“ Pravdou je, že kvalitní servis není jen o úsměvu a komunikaci, ale především o znalostech. Na škole se budoucí číšníci a servírky učí mimo jiné i dokončení přípravy pokrmů u stolu (flambování), základy přípravy pokrmů a jejich složení, správné servírování vín a základní informace i konkrétní odrůdě, zmíněné slavnostní tabule, přípravu a servis na konkrétním druhu akcí a mnoho dalšího. Jak podotkl Tadeáš, je dnes kladen důraz na kvantitu spíše než na kvalitu a to mohou v oboru vzdělaní jedinci skutečně pociťovat jako handicap. Dále ještě dodal: „*když je nějaká taková příležitost, musíme při práci ty ostatní zaučovat, a nebo to prostě dělat za ně.*“

#### 4.8. Vnímaná specifika a odlišnosti od jiných oborů ve službách

U této otázky se většinou opakovalo již řečené. Odpovědi se často týkaly:

- pracovně právních podmínek - neexistence placené dovolené, pracovní doba řízená potřebami zákazníků, nucená práce přes čas, zákonná přestávka a výpovědní lhůta pouze na papíře atd. Irena: „*nemáme vlastně žádná práva, nemůžeme se nijak bránit výmyslům šéfu. Bud' prostě přijmeme, jak to je, a nebo můžeme jít. Jenže ono to jinde není o moc lepší. Oni vědí, že se nemůžeme bránit a tak se k nám takhle chovají, prostě proto, že můžou.*“ Pracovní smlouvy jsou zpravidla standardní a samozřejmě v souladu se zákoníkem práce, ale fakticky se zákonem stanovené podmínky dodržují jen minimálně. Bohužel je pro zaměstnance velmi těžké to dokázat a tak i v případě, že by se chtěli nějakým způsobem bránit, mají možnosti omezené. Výmluvný je případ, který popsala Zdena. Pracovala v restauraci, kam měla přijít předem ohlášená kontrola z úřadu práce (kdy přijde, a co bude kontrolovat, nahlásila 14 dní předem). Majitel proto přepsal na dveřích otevírací dobu tak, aby splňovala předpisy (běžně bylo otevřeno od 9 hodiny ranní do 1 hodiny ranní). Nově tedy, pouze na den kontroly, bylo na dveřích uvedeno 10- 22h. Kontrolorky se dostavily v devět hodin ráno, kdy byla již

restaurace téměř plná, a přesto jim nepřišlo divné, že je v dané restauraci takový provoz, když vlastně oficiálně není ještě otevřeno. Na závěr neshledaly žádné pochybení a spokojeně odešly (vše, co zkonsumovaly, hradil majitel). To v člověku zanechává dojem osamocení a bezbrannosti vůči pracovnímu systému, ve kterém se ocitl.

- Interakce se zákazníky – nepříjemné situace, podřizování se náladě a přání zákazníků ať již jsou jakákoli, řešení stížností na neexistující či neřešitelné problémy (nedostatek parkovacích míst v okolí, padající listí na zahrádce...). Nikde vlastně nejsou uvedeny normy, jak se ve službách chovat, co je nepatřičné a co narušuje důstojnost obsluhujícího personálu. Irena: *„nikde není stanoveno, co už si zákazník nemůže dovolit, kdy se můžeme ozvat a říct, že takhle prostě ne.“* Pravděpodobně to souvisí s nízkou prestiží tohoto povolání. Lidé se mylně domnívají, že tuto práci může vykonávat každý, že není nijak obtížné se naučit potřebné dovednosti, což podporuje zaměstnávání lidí bez adekvátního vzdělání a s tím zpětně související úroveň poskytovaného servisu. Jistě se lze mnohé naučit v průběhu práce samotné, ale ne každý má snahu se zdokonalovat. Také ne každý zaměstnavatel má zájem zaměstnávat kvalifikovaný personál (nebo alespoň s delší praxí) ať již z důvodu požadavku vyšší mzdy nebo jiného důvodu.
- Vnímání dané profese veřejností – je vlastně popsáno výše. Z výpovědí informátorů/informátorek je patrné, že právě s touto skutečností spojují většinu konfliktů a problémového chování hostů. Několik z nich se vyjádřilo v tom smyslu, že je hosté snad ani nepovažují za lidi. Pocit hosta, že je nadřazen (v dané situaci i společensky) obsluhujícímu personálu, a to bez ohledu na to, zda se jedná o pomocného dělníka, úředníka apod., ho často vede k chování, které s tímto pocitem koresponduje. Také představa, že restaurace potřebuje hosta a ne naopak, tomuto přístupu nahrává. Restaurace samozřejmě hosty potřebují, ale faktem je, že tato potřeba je vzájemná. Každý má nějaký důvod, proč volí zrovna tuto konkrétní provozovnu a ne jinou. Nikdo nikoho k ničemu nenutí, a i když konkurenční boj vyžaduje podniky vyvolávat v hostovi pocit výjimečnosti, tato by neměla překračovat

mez hraničící s lidskou důstojností a obyčejnou úctou vůči jednotlivci. Každodenní interakce se zákazníky takového smýšlení je zdrojem frustrace, má vliv na vnímání sebe sama a rozpory v tomto sebehodnocení a je, dle výpovědí všech informátorů i informátorek, velmi stresující.

#### 4.9. Změna potřebná k psychické pohodě v práci

Na tuto otázku jsem ode všech dostala jednoznačnou odpověď a to: naučit lidi základní slušné chování, zlepšit pracovní podmínky a zacházení se zaměstnanci. V podstatě se jedná o základní lidské potřeby uznání, pocit jistoty a smysluplnosti vlastního jednání.

Věta „*to nikdo nepochopí, dokud si to sám nezkusí*“ zazněla také ode všech. Velký kus pravdy v tomto tvrzení dokládá i skutečnost změny smýšlení a postojů lidí, kteří si práci v tomto oboru zkusili krátkodobě jako brigádu nebo příležitostný nepravidelný přivýdělek. Tito lidé bývají najímáni převážně v letních měsících, v období vánoc a jiných svátků, které se odrážejí v návštěvnosti a jednorázově na akce jako svatby, firemní oslavy, rauty apod. Tento najatý personál spadá pod dohled číšníků a servírek, kteří je nejen úkolují, zaučují, ale také kontrolují a přebírají zodpovědnost za jimi odvedenou práci a samozřejmě řeší konflikty vzniklé z jejich neznalosti prostředí i práce samotné. Všichni dotazovaní měli s touto součástí práce mnohé zkušenosti.

Ke změně smýšlení dochází i přes to, že brigádníci a najaté pracovní síly mají kratší pracovní dobu (pracují jen po dobu největšího náporu), téměř žádnou zodpovědnost a vykonávají jen určité pracovní úkony (jednodušší, nevyžadující speciální dovednosti nebo zručnost). Odměnu za práci dostávají větší a to ze tří důvodů: práce se jim musí vyplatit, není to pravidelný výdaj a bývá neoficiální, nepřiznaný.

Nový pohled v kontextu ostatních odpovědí vnesl do této části Tadeáš, který se dotkl problematiky nákladů na pracovní sílu v České republice. Navrhoval zlevnit pracovní sílu a zlepšit podmínky pro podnikatele, tedy možné zaměstnavatele, tak aby tito následně mohli zlepšit podmínky pro své zaměstnance. Tento problém a nutnost řešení považoval za důležitější, než cokoli jiného, „... *jinou možnost nevidím.*“

Osobně jsem byla překvapena jasnou představou, o tom, co by vedlo k pozitivní změně, kterou všichni měli. A neméně i tím, jak jednoduché, z mého pohledu, a nenáročné požadavky vyjadřovali. Tadeášova připomínka mi pak ukázala, že jsou někteří schopni se na danou problematiku dívat komplexněji i z pohledu druhé strany.

## 5.ZÁVĚR

Mým hlavním cílem bylo pochopit a co možná nejpodrobněji popsat pocíťovanou míru stresu související s výkonem povolání lidí pracujících v pohostinství. Zda nároky na ně kladené a z toho vyplývající vnímání sebe sama má přímý vliv na konzumaci alkoholu. Zda je pracovní stres příčinou konzumace alkoholu v daných situacích.

Má vlastní několikaletá zkušenost z oboru i osobní vazby na informátory/informátorky měly samozřejmě vliv na výzkum i mě samotnou. V některých momentech jsem s dotazovanými soucítila a také jsem si povšimla, že při soukromých návštěvách restauračních zařízení jsem pozornější a vnímavější k tomu, co se děje kolem.

Přestože je pro výzkum nespornou výhodou otevřený vztah založený na důvěře, která mi umožnila snazší přístup k osobním informacím, minimalizovala jejich obavy z negativní sebe prezentace již tím, že zcela automaticky předpokládali, že u mě naleznou jistou míru pochopení a jistotu, že je nebudu soudit, je bez pochyb, že sebou nese i řadu nevýhod či nutnost větší obezřetnosti. Moje obava ze zkreslení dat vlastními předpoklady a pocity se prolínala celým výzkumem. Ihned po započetí prvního rozhovoru jsem si uvědomila riziko svých předchozích zkušeností, které byly informátorům/informátorkám známy. Proto jsem rozhovory začínala upozorněním, žádostí, aby se snažili se mnou hovořit jako s někým, kdo daný obor nezná a nikdy v něm nepracoval. Také jsem všechny poznatky a informace pravidelně konzultovala, což považuji za velmi prospěšné, s Mgr. Petrou Kutálkovou (doktorandkou na FSV UK), jejíž rady a připomínky mi pomáhaly udržet nutnou míru sebereflexe.

Nevýhody a možné nedostatky této metody výzkumu si uvědomuji, nicméně bych ráda vyzdvihla to pozitivní a přínosné. To jsou otevřené a upřímné výpovědi, možnost doplňujících

otázek, vyjasňování si nesrovnalostí v průběhu rozhovorů a v neposlední řadě i sledování neverbálních projevů a emocí.

Alkohol jako copingovou strategii lze pozorovat v mnoha směrech lidského bytí. Dát si skleničku na uklidnění nebo povzbuzení není nic neobvyklého nejen v tomto oboru. Je to snadné, rychlé a většinou to splní svůj účel. Navíc určitá míra konzumace je nejen společensky přijatelná, ale v některých situacích i nutná. Ke společenským akcím to tak nějak patří. Welcome drinky při určitých událostech jsou alkoholické, vítěz motorového závodu slaví šampaňským stejně jako hokejisté po vyhraném turnaji, narození dítěte se zapíjí a u velikonočního koledování je to již tradicí atd. Zlomové okamžiky v životě lidí prostě alkohol provází. V každém filmu či televizní inscenaci jdou aktéři po náročném dni nebo stresujícím zážitku na skleničku.

A lidé pracující v pohostinství jsou, jak se říká, přímo u zdroje. Pokud tento způsob „relaxace“ vidí všude kolem sebe a navíc je jim tak snadno dostupný, jen stěží ji budou považovat za škodlivou a neefektivní. Spíše naopak. Přesně, jak uváděli moji informátoři/informátorky, je zcela běžným a prospěšným, ne-li nutným, zvykem zajít si po práci někam sednout. Je to způsob, jak zapomenout na problémy, cítit se lépe, uvolněněji a plnohodnotněji. U některých z nich se to stává určitým rituálem.

Svou profesi vnímají jako uzavřenou skupinu, jejíž specifika nelze pochopit bez vlastní dlouhodobější zkušenosti. Jiní lidé, dle jejich názoru, jsou daleci si jen představit náročnost fyzickou a převážně psychickou, pocit bezradnosti a bezmoci v určitých situacích, které sebou tato profese nese. Je to takové „my“ vs. „oni“. A alkohol je do jisté míry řešením.

Samozřejmě je jim všem známo, že nadměrná konzumace je zdraví nebezpečná a v některých případech může končit smrtí, ale stejně tak jsou všichni přesvědčeni, že mají vše pod kontrolou a že tento stav se nezmění.

Většina lidí v daném oboru se chová obdobně, sdílí podobné názory a zvyky a pravděpodobně i tato skutečnost má vliv na to, že jiné způsoby, než alkohol nehledají. Jen se podřídí a přijmou něco, co je vyzkoušené a prověřené. Fungují jako sociální skupina se svými pravidly, povinnostmi i výhodami.

V žádném případě nechci tvrdit, že mezi lidmi této profese se nenajdou zarytí abstinenti či tací, kteří by s uvedenými výpověďmi více či méně nesouhlasili. To je ovšem jedna z nevýhod

kvalitativního výzkumu, ve kterém nejde o zobecnění získaných dat, ale především o zkoumaný jev, jeho hluboké pochopení.

Nároky na ně kladené jsou v rozporu s vnímáním a hodnocením této profese, s rozsahem odváděné práce i tím, co jsou do jejich výstupů nuceni vložit. Toho jsou si plně vědomi a právě to je zdrojem velké frustrace a stresu. Společně s tím, že jakákoli změna k lepšímu je, z jejich pohledu v nejbližší době, velmi nepravděpodobná. Nepříznivé vyhlídky do budoucna a pocit, že se musí podřídit nastavenému systému v daném oboru, který je zaběhlý již nějakou dobu, na ně působí jako by se pohybovali v začarovaném kruhu. A to bez ohledu na to, že se jejich podmínky často zcela rozcházejí se zákoníkem práce, který by měl být nástrojem jejich ochrany. Ale není.

Jako zcela zásadní se mi jeví dvě věci:

- že jsou již od počáteční přípravy na výkon povolání vedeni k tomu, jak se starat o druhé. Jak jim vyhovět, odhadnout jejich rozpoložení, reakce, k tomu podřídit se potřebám a přáním jiných lidí. Takto je jim vysílán signál, že jsou méně důležití, rozhodně pokud jsou v práci, než kdokoli jiný v pozici hosta. Důraz je kladen na profesionální přístup, v němž není prostor pro vlastní emoce, pocity ani neovlivnitelné životní události, které se v jejich případě musí stát druhořadými. Nikdo je neučí, jak s těmito rozpory pracovat, jak se v těžkých situacích zachovat, vyrovnat se s nimi jinak, než je odsunout stranou. Ignorance vlastních mentálních stavů není řešením, respektive je řešením velmi nešťastným a pouze dočasným s téměř jistými následky, se kterými se dříve či později stejně musí potýkat.

Proto je, podle mě, důležité zaměřit se na péči, prevenci a vzdělávání lidí v dovednostech (efektivních copingových strategiích), které mohou uplatnit nejen v práci, ale i ve svém osobním životě a aktivně tak ovlivnit jeho kvalitu.

- že nejsou jasně stanovené meze, normy chování, které by bylo považováno od hosta za neslušné až nepřipustné. Na společenské normy chování, na které jsme v běžném životě zvyklí, se v pohostinství pohlíží zpravidla benevolentně a jejich dodržování není nikterak striktně vyžadováno (tykání obsluhujícímu personálu, pokřikování, ponižování ať už přehlížením a ignorací nebo přehnanými, nesmyslnými požadavky atd.). Představa, že uvolněnější přístup je v tomto prostředí normální a neměl by tedy nikoho překvapit, degraduje tyto lidi opět do podřadné pozice. Tuto pozici vnímají dle osobnostních charakteristik více či méně bolestivě, ale téměř jistě se dříve nebo později dostanou do situace, kdy pověstný pohár trpělivosti přeteče a jejich psychika na to adekvátně odpoví. Vnímání hosta automaticky jako výše postaveného a tedy nadřazeného neprospívá ani jedné straně. Číšníci a servírky rozlišují „Hosta“, kterému není cizí slušné chování (pozdrav, zdvořilá prosba nebo dotaz, respekt vůči druhé osobě atd.) a „hosta“, což označuje někoho, kdo překročil práh daného restauračního zařízení. Být „Hostem“ by mělo být v zájmu každého z nás. Ukazuje to mimo jiné na to, že si dokážeme vážit práce jiných lidí a nedehtonostujeme určité povolání jen proto, že k němu není vyžadováno dlouholeté studium nebo proto, že se cítíme být v situaci, kdy můžeme.

Míra stresu u mých informátorů/informátorek má vliv, a to zásadní, na konzumaci alkoholu. Jde o stres dlouhodobý a často velmi intenzivní, v jehož prožívání se mimo svou „komunitu“ cítí osamocení a nepochopení zpravidla i nejbližšími (viz. výše uvedené „my“ vs. „oni“). Pro lepší představu, můj vlastní otec naprosto změnil přístup k obsluhujícímu personálu po doporučení „představ si, že se takhle chovají lidé k tvé dceři.“ Nicméně se setkávám, bohužel velmi často, s názorem, že je tato profese podřadná a že pokud nejsou tyto lidé ochotni akceptovat její specifika, neměli by ji vykonávat.

Nebylo smyslem mého výzkumu hodnotit kvalitu poskytovaného servisu, který se bezesporu liší od provozovny a také od člověka, ale poukázat na to, co poskytování tohoto servisu obnáší a jakým způsobem se specifika oboru podílejí na psychickém stavu jedince a ovlivňují jeho další chování.



## 6. POUŽITÁ LITERATURA

### Tištěné monografie

CUNGI, Charly, 2001, *Jak zvládat stres*, Praha: Portál

KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 1994. *Jak zvládat stres*. Grada Avicenum

KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2010. *Sestra a stres*. Grada

LAZARUS, R. S., S. FOLKMAN, 1984.: *Stress appraisal and coping*. New York: Springer

MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Grada

NEŠPOR, Karel, 1999. *Alkohol, jiné návykové látky a stres*. Sportpropag

NEŠPOR, Karel, 2008. *Škody způsobené alkoholem v pracovním prostředí a jejich prevence*. České pracovní lékařství (s. 2)

PAULÍK, Karel, 2010. *Psychologie lidské odolnosti*. Grada

RABOCH, Jiří, Pavel, PAVLOVSKÝ a Dana, JANOTOVÁ, 2006. *Psychiatrie minimum pro praxi*. Triton

SEDLÁŘOVÁ, Hana. *Prekérní pracovněprávní vztahy*. (Diplomová práce) Brno: Masarykova univerzita, 2006

Zákon č. 262/2006 Sb., Zákoník práce: Doba odpočinku

### Elektronické

MLČÁK, Zdeněk, 2004. *Stres v profesi vychovatelů*. [cmps.ecn.cz/pd/2004/texty/pdf/mlcak.pdf](http://cmps.ecn.cz/pd/2004/texty/pdf/mlcak.pdf)

Nařízení vlády. <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2014-204>

NEŠPOR, Karel, *Alkohol, jiné návykové látky a stres*. [www.drnespor.eu/nlstres2.doc](http://www.drnespor.eu/nlstres2.doc)

NEŠPOR, Karel, 2007. *Prevence profesionálního stresu a syndromu vyhoření*, <http://www.medicinapropraxi.cz/pdfs/med/2007/09/10.pdf>

Profimedia. <http://www.ahaonline.cz/clanek/trapasy/12579>

VÚBP, v. v. i., 2008. Prevence zvládání stresu. <https://osha.europa.eu/fop/czech-republic/cs/publications/files/stres.pdf>