

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

**ANALIZA EMOCIONALNEGA DELA, IZČRPANOSTI IN
IZGORELOSTI SLOVENSKEGA KABINSKEGA OSEBJA PRI
LETALSKEM PREVOZNIKU Z BLIŽNJEGA VZHODA**

Ljubljana, junij 2018

ANDRAŽ MALEŠ

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisani Andraž Maleš, študent Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtor predloženega dela z naslovom Analiza emocionalnega dela, izčrpanosti in izgorelosti slovenskega kabinskega osebja pri letalskem prevozniku z bližnjega vzhoda, pripravljenega v sodelovanju s svetovalcem doc. dr. Matej Černe.

IZJAVLJAM

1. da sem predloženo delo pripravil samostojno;
2. da je tiskana oblika predloženega dela istovetna njegovi elektronski obliki;
3. da je besedilo predloženega dela jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem poskrbel, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam oziroma navajam v besedilu, citirana oziroma povzeta v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani;
4. da se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku Republike Slovenije;
5. da se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega dela dokazano plagiatorstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom;
6. da sem pridobil vsa potrebna dovoljenja za uporabo podatkov in avtorskih del v predloženem delu in jih v njem jasno označil;
7. da sem pri pripravi predloženega dela ravnal v skladu z etičnimi načeli in, kjer je to potrebno, za raziskavo pridobil soglasje etične komisije;
8. da soglašam, da se elektronska oblika predloženega dela uporabi za preverjanje podobnosti vsebine z drugimi deli s programsko opremo za preverjanje podobnosti vsebine, ki je povezana s študijskim informacijskim sistemom članice;
9. da na Univerzo v Ljubljani neodplačno, neizključno, prostorsko in časovno neomejeno prenašam pravico shranitve predloženega dela v elektronski obliki, pravico reproduciranja ter pravico dajanja predloženega dela na voljo javnosti na svetovnem spletu preko Repozitorija Univerze v Ljubljani;
10. da hkrati z objavo predloženega dela dovoljujem objavo svojih osebnih podatkov, ki so navedeni v njem in v tej izjavi.

V Ljubljani, dne _____

Podpis študenta: _____

KAZALO

UVOD	1
1 KABINSKO OSEBJE	3
1.1 Definicija kabinskega osebja	3
1.2 Vloga kabinskega osebja	4
2 LETALSKA PANOGA	5
2.1 Pregled letalske panoge	5
2.1.1 Letalske nesreče	6
2.2 Bližnji vzhod.....	8
2.2.1 Letalski prevoznik Emirates	10
2.2.2 Letalski prevoznik Etihad	11
2.2.3 Letalski prevoznik Qatar Airways	12
2.3 Delo kabinskega osebja	13
2.3.1 Izmenko delo	13
2.3.2 Posledice izmenkega dela	13
2.3.3 Emocionalno delo	15
2.3.4 Igranje vlog	15
3 IZČRPANOST KABINSKEGA OSEBJA	17
3.1 Urnik letenja	19
3.2 Cirkadiani ritem	19
3.3 Jet lag	21
4 KABINSKO OSEBJE IN IZGORELOST	22
4.1 Neprimerno vedenje letalskih potnikov kot vzrok izčrpanosti in izgorelosti.....	23
5 DELO KABINSKEGA OSEBJA IN VPLIV NA NJIHOVO ZDRAVJE	24
6 RAZISKAVA	28
6.1 Namen in cilj raziskave	28
6.2 Metodologija in potek raziskave	28
6.3 Predpostavke in omejitve raziskave.....	29
6.4 Raziskovalna vprašanja	29
7 ANALIZA REZULTATOV	29
7.1 Demografski podatki	29

7.2	Emocionalno delo	34
7.2.1	Površinsko igranje	34
7.2.2	Globinsko igranje	35
7.3	Izgorelost	36
7.4	Izčrpanost.....	37
7.5	Vloga kabinskega osebja.....	39
7.6	Vpliv na zdravje	42
8	DISKUSIJA.....	45
8.1	Glavne ugotovitve in teoretični prispevki	45
8.2	Praktična priporočila	48
8.3	Omejitve in predlogi za nadaljnje raziskave	50
	SKLEP.....	51
	LITERATURA IN VIRI	53
	PRILOGE	61

KAZALO TABEL

Tabela 1:	Pogoste lažje zdravstvene težave kabinskega osebja	26
Tabela 2:	Resnejše zdravstvene težave, ki zahtevajo zdravniško pomoč.....	27
Tabela 3:	Diagnosticirane bolezni kabinskega osebja.....	27
Tabela 4:	Predhodna zaposlitev.....	34
Tabela 5:	Vrednotenje trditev glede površinskega igranja.....	35
Tabela 6:	Vrednotenje trditev glede globinskega igranja.....	36
Tabela 7:	Vrednotenje trditev, povezanih z izgorelostjo.....	37
Tabela 8:	Poglavitni viri izčrpanosti kabinskega osebja	38
Tabela 9:	Vrednotenje trditve, povezane z izčrpanostjo	39
Tabela 10:	Vrednotenje trditev, povezanih z vlogo kabinskega osebja	39
Tabela 11:	Neprimerno obnašanje potnikov	41
Tabela 12:	Nevsakdanje okolščine na letalu	42
Tabela 13:	Zdravstvene težave v zadnjih šestih mesecih v %.....	43
Tabela 14:	Pripomočki za lažje spanje	45

KAZALO SLIK

Slika 1:	Prikaz trenda letalskih nesreč za obdobje 1959–2016.....	7
Slika 2:	Prikaz odstotka letalskih nesreč v različnih fazah leta v obdobju 2007–2016...	7
Slika 3:	Število dostavljenih letal Airbus A380	9

Slika 4:	Letalski potniški promet med regijami	9
Slika 5:	Potniške letalske povezave prevoznika Emirates	10
Slika 6:	Potniške letalske povezave prevoznika Etihad	12
Slika 7:	Potniške letalske povezave prevoznika Qatar Airways	12
Slika 8:	Konceptualni model emocionalnega dela	16
Slika 9:	Primer urnika letov pri izbranem prevozniku	19
Slika 10:	Predstavitev cirkadiane ure pri človeku.....	20
Slika 11:	Prikaz ravni budnosti in energije	21
Slika 12:	Struktura kabinskega osebja po spolu.....	30
Slika 13:	Starost kabinskega osebja	30
Slika 14:	Struktura anketirancev glede na delovno dobo pri prevozniku	31
Slika 15:	Struktura kabinskega osebja po delovnem mestu	32
Slika 16:	Najvišja dokončana izobrazba	32
Slika 17:	Predhodne mednarodne izkušnje	33
Slika 18:	Motnje spanja.....	44

PRILOGA

SEZNAM KRATIC

BDP – bruto domači proizvod

IATA – (ang. International air transport association); slovenski prevod

ICAO – (ang. International civil aviation organization); slovenski prevod

EASA – (ang. European aviation safety agency); slovenski prevod

UVOD

Delo med oblaki, kot pilot ali kot član kabinskega osebja, in življenjski slog, ki ga to delo prinaša, še vedno buri domišljijo in ostaja privlačen poklic za iskalce zaposlitve. Vse od začetkov potniškega letenja v letih 1920 in 1930 in »zlate dobe letenja« v poznih šestdesetih prejšnjega stoletja, je ta poklic vir zanimanja splošne javnosti in tudi akademskega sveta. V tem obdobju je bilo potovanje z letalom zaznano kot prestižno in glamurozno početje, tako za tiste, ki so si to lahko privoščili, kot za tiste, ki so to početje le opazovali. Zaznava letenja kot nekaj prestižnega je izhajala predvsem iz tega, da je bilo to povsem nov in ambiciozen način potovanja za tisti čas; povsem drugačno od običajnega vsakdanjika. Delo, ki ga splošna javnost še vedno dojema kot glamurozno, se je z hitrim tehnološkim napredkom in razvojem letalske panoge v zadnjih desetletjih precej spremenilo. Sodobna letalska potniška panoga je zaznamovana z nizkocenovnimi prevozniki, hudo konkurenco, eksponentno rastjo in vse višjimi zahtevami potnikov (Baum, 2012; Rithi & Harold, 2014; Bor & Hubbard, 2006). Kot rezultat vse hujšega pritiska s strani konkurenčnih nizkocenovnih prevoznikov, je bilo veliko tradicionalnih prevoznikov primoranih znižati svoje stroške. Prevozniki so tako zmanjšali število ur, namenjenih postanku in počitku kabinskega osebja, njihov delavnik pa se je podaljšal (Ng, Sambasivan, & Zubaidah, 2011, str. 309).

Kabinsko osebje je v številnih pogledih edinstvena poklicna skupina, upoštevajoč neenakomerne delavnike, edinstvene zahteve delovnega mesta in življenjski slog. Delavno okolje na najsodobnejših potniških letalih, ki predstavljajo povsem nove standarde letenja je bolj kot ne izvzeto iz panožne literature (Bor & Hubbard, 2006, str. 210). Literatura, ki zajema delo kabinskega osebja (Avers, King, Nesthus, Thomas, & Banks, 2009; McNeely in drugi, 2014; Hu, Hu, & King 2017), je večinoma preučevala negativne posledice, ki jih to delo prinaša, kot na primer izčrpanost, motnje spanja in ostale zdravstvene težave. Edino zdravilo za izčrpanost je zadostna količina spanja, kar pa je zaradi zahtev dela, socialnega življenja in neprimernih spalnih navad v primeru kabinskega osebja težko doseči. Kombinacija izmenskega dela in motenj v cirkadianih ritmih zaradi nenehnega menjavanja časovnih pasov pomeni, da zaposleni trpijo za nenehnim *jet lagom*. Omenjeni dejavniki potovanj na dolgih razdaljah in neenakomerni delavniki lahko vodijo do akumulacije nezadostnega in nekovostnega spanja, kar pripelje do zmanjšanje pozornosti in učinkovitosti pri delu. Slednje je ključnega pomena z vidika kabinskega osebja, katerih primarna naloga na letalu je varnost potnikov, saj morajo v primeru izrednega stanja sprejeti zahtevne določitve in odreagirati v zelo kratkem času (Bor & Hubbard, 2006).

Kljub spremembam v letalski panogi, poklic kabinskega osebja še vedno ostaja zelo zaželen, predvsem med mladimi iskalci zaposlitve. Kot primer navajam letalskega prevoznika Emirates iz Združenih Arabskih Emiratov, ki na mesečni ravni prejme povprečno 15.000 prošenj za opravljanje poklica kabinskega osebja (Emirates, brez

datuma). Poklic je najbolj zaželen in cenjen med mladimi ženskami v Južni Koreji, ki se tudi po več let pripravljajo na zaposlitvene intervjuje (Baum, 2012, str. 1186).

Namen magistrskega dela je predstaviti poklic kabinskega osebja na širokotrupnih letalih in raziskati, ali se tudi slovenski člani kabinskega osebja, ki delajo pri bližnjevzhodnem letalskem prevozniku, soočajo z emocionalnim delom, izgorelostjo, izčrpanostjo in njihovimi posledicami.

Magistrskega dela, ki bi na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani preučevalo podobno tematiko, med svojim raziskovanjem nisem zasledil. Druga magistrska dela na to tematiko, ki sem jih zasledil, preučujejo predvsem kabinsko osebje na manjših, ozkotrupnih letalih in na krajših razdaljah. Namen mojega dela je torej preučiti emocionalno delo slovenskega kabinskega osebja, ki opravlja delo na največjih potniških letalih na svetu in na najdaljših razdaljah.

Cilj magistrskega dela je s pomočjo vprašalnika ugotoviti, v kakšni meri so slovenski člani kabinskega osebja pri letalskem prevozniku z Bližnjega vzhoda izpostavljeni negativnim dejavnikom, značilnim za ta poklic.

V uvodnem delu želim s temeljitim pregledom razpoložljive domače in predvsem tuje literature s področja obravnavane tematike pridobiti teoretično znanje in postaviti ustrezna izhodišča z uporabo kombinacije kvalitativnih in kvantitativnih metod. V teoretičnem delu magistrske naloge uporabljam opisno (deskriptivno) metodo, ki ne posega direktno v preučevane pojave, temveč jih le opisuje, primerja in analizira. Gre za poglobljen teoretično-analitski pregled strokovne literature, znanstvenih člankov, objav in raziskav tujih avtorjev s področja obravnavane tematike. Predstavljeni bodo rezultati nekaterih raziskav, ki so pomembni za razumevanje tematike.

V empiričnem delu magistrskega dela pa so s pomočjo anonimnega anketnega vprašalnika zbrani primarni podatki obravnavane tematike.

Magistrsko delo je sestavljeno iz treh glavnih tematskih sklopov, ki so zaradi preglednosti razdeljeni na podpoglavja. V uvodnem poglavju predstavljam obravnavano problematiko in načrtovano raziskavo, opisujem letalsko potniško panogo in njene posebnosti. V nadaljevanju sledijo opis in definicija poklica kabinskega osebja, specifik tega poklica ter dejavniki, ki jim je kabinsko osebje zaradi narave dela izpostavljeno.

V zaključnem delu z raziskovalno metodo vprašalnika predstavljam svoje ugotovitve o izpostavljenosti, slovenskih članov kabinskega osebja vsem vrstam dejavnikom, značilnim za ta poklic, in tudi to, kako se soočajo s posledicami tovrstne izpostavljenosti. Delo zaključujem s sklepnimi ugotovitvami in priporočili tako za zaposlene kot tudi za izvajalsko organizacijo.

1 KABINSKO OSEBJE

1.1 Definicija kabinskega osebja

Izraz član kabinskega osebja pomeni ustrezno usposobljenega člana letalskega osebja, ki ni član letalske posadke ali tehničnega osebja in ga operator določi za opravljanje nalog v zvezi z varnostjo potnikov in leta med operacijami (Uredba komisije EU št. 290/2012 (Uredba komisije EU), Ur. l. EU, št. L 100/1).

Vloga kabinskega osebja obsega številne naloge, poglobljena naloga pa je zagotavljanje varnosti na letalu (Bor & Hubbard, 2006, str. 196; Chen & Chen, 2014). »Varnost na letalu je opredeljena kot preprečevanje poškodb potnikov in preprečevanje, da bi nevarne situacije prerasle v izredno stanje« (International Air Transport Association, brez datuma).

Številni izredni dogodki v letalski potniški panogi so pokazali, da kabinsko osebje predstavlja enega ključnih dejavnikov za preprečevanje nesreč in izrednih stanj, kot so požar, dekompresija ali ogrožajoče obnašanje potnikov (Čavka, Čokorilo, & Vasov, 2006).

Člani kabinskega osebja igrajo poglobljeno vlogo pri zagotavljanju varnosti potnikov in varnosti operacije. Število kabinskega osebja na letalu in njihove naloge so poglobljenega pomena v primeru evakuacije. Glede na različico letala vsak polet potrebuje minimalno število kabinskega osebja, potrebnega za uspešno evakuacijo, in s tem zagotovljeno višjo stopnjo preživetja potnikov v primeru izrednega stanja (Minimum Cabin Crew, brez datuma).

Program usposabljanja kabinskega osebja glede varnosti med drugim vključuje (Uredba komisije EU št. 290/2012 (Uredba komisije EU), Ur. l. EU, št. L 100/1):

- opis zrakoplova, kot je ustrezno za naloge kabinskega osebja;
- vso vgrajeno varnostno opremo in sisteme, ključne za izvajanje nalog;
- uporabo in praktično odpiranje vseh oblik ali različic vrat in izhodov v sili;
- usposabljanje za gašenje ognja in uporabo zaščitne opreme;
- uporabo reševalne drče;
- nadzorovanje množice in postopek evakuacije;
- vse običajne postopke v sili;
- nudenje prve pomoči.

Kadar član kabinskega osebja opravlja delo na različnih tipih letal, je treba opraviti vsa usposabljanja za posamezni tip letala. Vsak član kabinskega osebja mora opraviti letno periodično preverjanje in usposabljanje (Uredba komisije EU).

Izraza kot sta *steward* in *stewardess* (angl. *steward, stewardess in flight attendant*), ki ju še vedno zaznamo v medijih in nekateri literaturi, terminološko nista več ustrezna. Vse glavne

organizacije, International air transport association, International civil aviation organization), European aviation safety agency in tudi slovenska letalska družba Adria Airways, uporabljajo izraz kabinsko osebje (angl. *cabin crew*), ki ustreza danim definicijam.

1.2 Vloga kabinskega osebja

Hitra in učinkovita izpraznitev letala v primeru izrednega stanja je ključnega pomena v letalski potniški panogi. Pomoč kabinskega osebja, postopki v primeru izrednega stanja in komunikacija na ravni pilot - kabinsko osebje in kabinsko osebje - potniki, je razumljena kot najpomembnejši dejavnik varnosti na letalu (Chen & Chen, 2014). Številne letalske nesreče pričajo o pomembnosti komunikacije med pilotsko in potniško kabino. Po tragičnih nesrečah leta 1989 v Dydenu in 1990 v Kegworthu, je letalska potniška panoga razvila poseben trening in izobraževanje v komunikaciji med pilotsko in potniško kabino. Trening, razvit posebej z namenom vzpostavitve učinkovitejše in uspešnejše komunikacije med piloti in kabinskim osebjem se je izkazal za učinkovito metodo, ki je v nekaterih primerih pomembno prispevala k preprečevanju letalskih nesreč s tragičnim koncem. Verjetno najbolj znana letalska nesreča z srečnim koncem v moderni zgodovini potniškega letalstva, t.i. »čudež na reki Hudson«, se je zgodila leta 2009, ko je potniško letalo tipa Airbus 320, z 150 potniki in 7 člani posadke uspešno pristalo na reki sredi New Yorka. Nacionalni preiskovalni organi so primer iz leta 2009, kot tudi primer uspešne izpraznitve letala v Torontu leta 2010, v svojih končnih poročilih izpostavili, kot izredna primera uspešne komunikacije med pilotsko kabino in kabinskim osebjem (Ford, Henderson, & O'Hare, 2014, str. 49 - 50).

Raziskava iz leta 2009 (Chang & Yang, 2011), je pokazala, da potniki glede varnosti na letalu po pomembnosti najvišje uvrščajo ozaveščenost in ravnanje pilotov in kabinskega osebja ter navodila kabinskega osebja glede izpraznitve letala v primeru izrednega stanja. Potniki se v veliki meri zanašajo na navodila kabinskega osebja v primeru izrednega stanja, saj pričakujejo, da je kabinsko osebje izurjeno za ravnanje v stresnih in življenjsko ogrožajočih razmerah (Chang & Yang, 2011; Thomas, O'Ferrall, & Caird – Daley, 2006).

Kabinsko osebje je na letalu prisotno zaradi varnosti, strežba med letom je drugotnega pomena (Bor & Hubbard, 2006). Fennel in Muir (1992), sta z raziskavo pokazala, da tudi letalski potniki, vlogo kabinskega osebja dojemajo podobno. Potniki, so kot tri najpomembnejše naloge kabinskega osebja našeli odgovornost za varnost potnikov v primeru izrednega stanja, pomoč potnikom v primeru izrednega stanja in ozaveščanje potnikov o varnostnih postopkih. Strežba hrane in pijače, prodaja izdelkov, prijaznost in ustrežljivost niso bile zaznane kot poglobitve naloge.

Te ugotovitve pa so lahko tudi dvorezni meč, saj se potnik, v primeru izrednega stanja preveč zanašajo na ravnanje kabinskega osebja in ne prevzamejo nobene odgovornosti za lastno varnost. V primeru izrednega stanja je kabinsko osebje pod izrednim stresom in ima

številne naloge, kar jim preprečuje, da bi lahko nudili pomoč prav vsakemu potniku na letalu (Thomas, O'Ferrall, & Caird – Daley, 2006; Čavka, Čokorilo, & Vasov, 2006).

Po podatkih Mednarodne organizacije za zračni promet, eden na vsakih 14 tisoč prepeljanih potnikov doživi hujše zdravstvene težave med letalskim poletom, pogosto povezane s boleznimi srca in ožilja. Večina letalskih prevoznikov ima zato na krovu avtomatski defibrilator. Kabinsko osebje je usposobljeno s temeljnimi postopki oživljanja in uporabe defibrilatorja. V primeru nenadnega zastoja srca ali drugih življenjsko ogrožajočih zdravstvenih stanjih na letalu, lahko mine več kot 20 minut ali celo nekaj ur preden je na voljo profesionalna zdravstvena pomoč. Zaradi tega je usposobljenost kabinskega osebja, ki mora trening iz nudenja prve pomoči in temeljnih postopkov oživljanja obnoviti vsaj enkrat letno, lahko meja med življenjem in smrtjo (Mahony, Griffiths, Larsen, & Powell, 2007).

2 LETALSKA PANOGA

2.1 Pregled letalske panoge

Letalstvo je svetovno prometno omrežje, ki je bistvenega pomena za globalno poslovanje in turizem, prav tako igra pomembno vlogo pri spodbujanju gospodarske rasti. Zračni promet olajšuje svetovno trgovino; je ključen za turizem po vsem svetu in ponuja povezljivost, ki posredno prispeva k izboljšanju produktivnosti ter je tesno povezan z naložbami in inovacijami. Svetovni gospodarski vpliv letalstva je ocenjen na 2,7 bilijona dolarjev, kar je enako 3,5 % svetovnega bruto domačega proizvoda (v nadaljevanju BDP) v letu 2014. Hkrati je zračni promet pomemben svetovni delodajalec. Po podatkih družbe Air Transport Action Group, panoga zračnega prometa posredno ustvarja več kot 62 milijonov delovnih mest po vsem svetu. Neposredno panoga zaposluje več kot 450.000 ljudi, ki delajo za letališke operaterje, več kot 5,5 milijona zaposlenih za druga letališka podjetja (kot so trgovina na drobno, najem avtomobilov, storitve prevoza blaga itd.) in približno 2,7 milijona zaposlenih v letalskih družbah. Panoga zračnega prometa na Bližnjem vzhodu je v letu 2014 ustvarila približno 427.000 delovnih mest. Na to število so predvsem vplivala delovna mesta na samih letališčih (55 %) in delovna mesta letaliških administratorjev (43 %). Panoga zračnega prometa je prispevala več kot 1,2 milijona delovnih mest in 60 milijard dolarjev v BDP regije v letu 2014 (European Commission, 2017; Pilzt, Voltes – Dorta & Suau – Sanchez, 2017).

Podatki kažejo, da je svetovni potniški letalski promet zrasel za 6,3 % v letu 2016. Letalske družbe so zabeležile najboljše finančne rezultate v zgodovini in neto dobičke skoraj podvojile v primerjavi z letom 2014. Lahko trdimo, da je letalski potniški promet v razcvetu, kljub negativnim dejavnikom, ki še vedno zaznamujejo ta sektor (terorizem, cena nafte, politični konflikti), zadnjih 30 let letalska panoga raste s povprečjem 5 % letno. V Evropi so glavne potniške letalske družbe pod hudim pritiskom nizkocenovnih

prevoznikov, v zadnjem času pa še zaradi hitrorastočih letalskih družb z Bližnjega vzhoda. Prav slednje so v zadnjem obdobju povečale svoj tržni delež z odpiranjem novih povezav iz Evrope v svet prek svojih baz na Bližnjem vzhodu (Kletzel & Terry, 2017).

Po podatkih organizacije UN World Tourism Organisation je turizem že šesto leto zabeležil nadpovprečne zaporedne rasti. Leta 2015 je več kot 50 % vseh turistov potovalo z letali. Regionalno je največjo rast v potniškem prometu zabeležil Bližnji vzhod (+9,6 %), evropski promet je zrasel za 5,2 %, podobno kot severnoameriški trg (European Commission, 2017).

2.1.1 Letalske nesreče

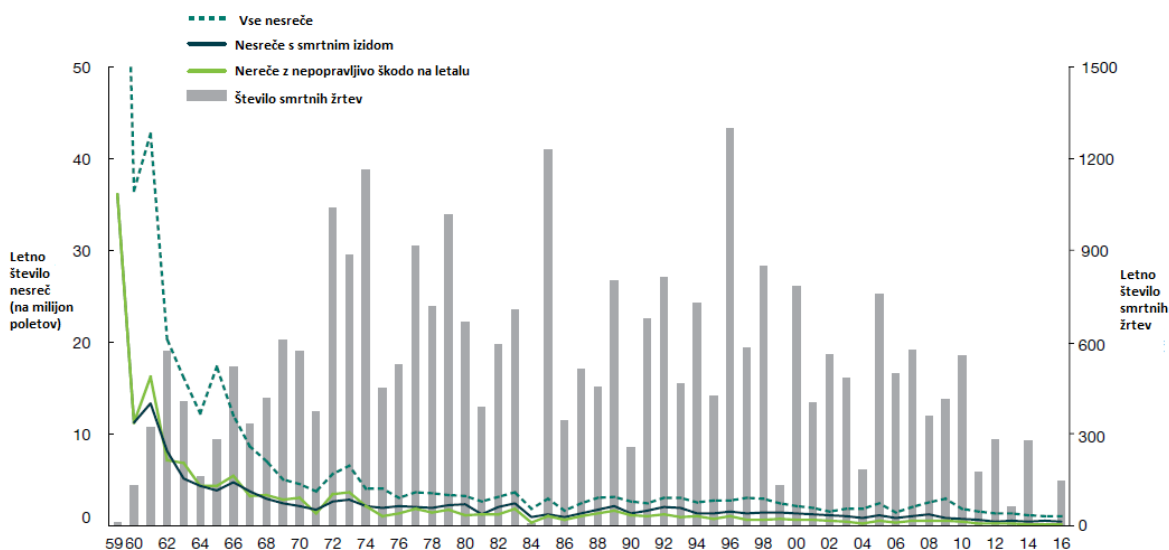
Letalske nesreče se dogajajo kljub tehnološkemu napredku in prizadevanjem panoge za izboljšanje varnosti in večji stopnji regulacije. Letalske nesreče s smrtnim izidom pritegnejo veliko večje zanimanje svetovnih medijev in javnosti kot nesreče brez žrtev. Prav tako letalska nesreča pritegne večje zanimanje medijev in javnost kot nesreče pri drugih oblikah prevoza. Rezultat tega je splošno prepričanje, da letalske nesreče ni mogoče preživeti, kar predstavlja enega največjih mitov potovanja za letalom. Več kot dve tretjini letalskih nesreč se zgodi na samem letališču ali v neposredni bližini, kar omogoča reševalnim službam takojšnji dostop do kraja nesreče in s tem večjo možnost preživetja udeležencev nesreče. Le manjše število letalskih nesreč se zgodi med samim letom (Ekman & Debacker, 2018).

Letalske nesreče razvrščamo v tri kategorije (Ekman & Debacker, 2018):

- nesreča s smrtnim izidom, pri kateri so udarne sile tako močne, da v trenutku povzročijo smrt vseh potnikov in posadke;
- nesreča z možnostjo preživetja, pri kateri nekateri potniki in člani osebja preživijo;
- nesreča, ki ne povzroči smrtnega izida in vsi potniki in člani osebja preživijo.

V zadnjih desetih letih je letalska panoga izboljšala svojo splošno varnost za 54 %. Stopnja nesreč v letu 2016 je tako znašala 1,6 nesreče na milijon letov v primerjavi s 3,5 skoraj desetletje prej (International Air Transport Association, 2017; Boeing, 2017; AirBus, 2017). Pri letalskih nesrečah je treba v zakup vzeti rast potniške panoge in vedno večjega števila poletov, kajti zgolj osredotočenje na število nesreč in smrtnih izidov v določenem letu ne izda resničnega stanja. S slike 1 lahko na primer razberemo, da je bilo v letu 2016 več smrtnih žrtev letalskega potniškega prometa kot v letih 2015 in 2013. Vendarle, če primerjamo število nesreč in smrtnih izidov na milijon poletov, je ta številka nižja kot prejšnja leta, saj je bilo leta 2016 precej več poletov in tudi prepeljanih več potnikov (AirBus, 2017).

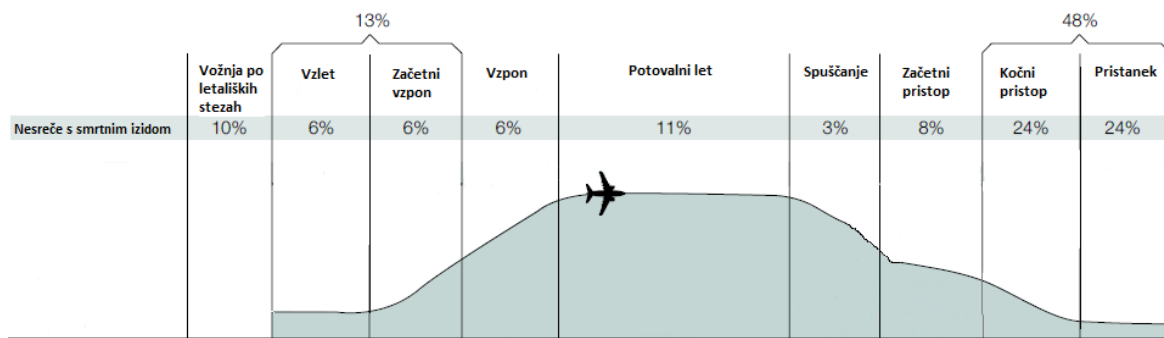
Slika 1: Prikaz trenda letalskih nesreč za obdobje 1959–2016



Vir: Prirejeno po Boeing, 2017, str. 16.

Slika 2 prikazuje, v katerih fazah potovanja z letalom se največkrat zgodi nesreča s smrtnim izidom. Letalske nesreče s smrtnim izidom v obdobju 2007–2016 so se v 60 % (Ekman & Debacker, 2018, str. 96; Boeing, 2017, str. 20) zgodile med ključnima fazama poleta (vzlet in pristanek). Vzlet in pristanek letala sta zelo zahtevni fazi poleta in predstavljata veliko delavno obremenitev za pilota in kopilota letala, saj so potrebne natančna navigacija, nastavitve letalskih parametrov in komunikacija s kontrolorji letenja, hkrati pa je potrebna hitra odzivnost na morebitne vremenske spremembe. Pri teh dveh fazah poleta ima zato tudi kabinsko osebje dodeljena posebna sedišča tik ob vratih, ki služijo kot zasilni izhodi. Prav tako jih pilotsko osebje prek zvočnika opozori, da bo letalo vstopilo v eno izmed ključnih faz, in jim s tem da znak, da se ustrezno pripravijo in v mislih obnovijo postopke v primeru izrednega stanja. V primeru izrednega stanja in izpraznitve letala mora kabinsko osebje pravilno oceniti številne dejavnike tveganja in ustrezno odreagirati v zelo kratkem času.

Slika 2: Prikaz odstotka letalskih nesreč v različnih fazah leta v obdobju 2007–2016



Vir: Prirejeno po Boeing, 2017, str. 20.

2.2 Bližnji vzhod

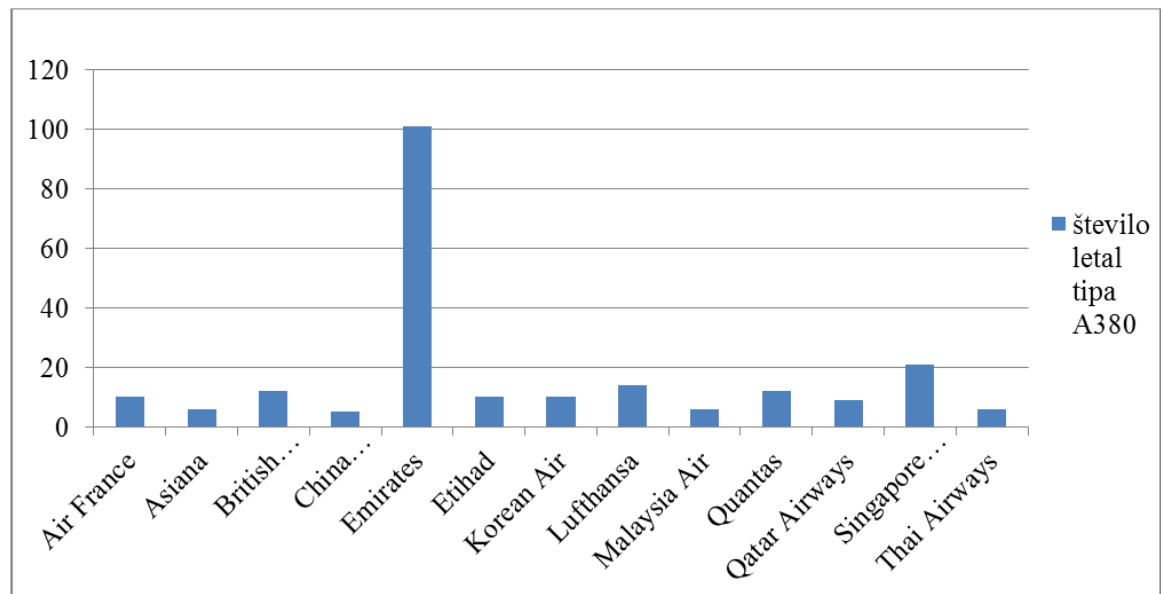
Najhitreje rastoča letališča v obdobju zadnjih desetih let so Delhi International, Istanbul Ataturk in Dubai International, ki je leta 2015 postal tretje najbolj prometno letališče na svetu.

Prav slednje letališče je primer novega trenda letalskega potovanja, ko letalske družbe tvorijo močna zavezništva in preko ene glavne baze lahko ponudijo povezave po celem svetu. Zaradi strateške geografske lege med Evropo in Azijo in tudi zaradi očitne vladne pomoči so prevozniki, kot so Emirates, Qatar Airways in Etihad Airways, prevzeli zajeten tržni delež potnikov, ki potujejo iz Evrope in Severne Amerike v Avstralijo, Novo Zelandijo, na Daljni vzhod in v jugovzhodno Azijo. Dejstvo, da več kot 4,5 milijarde ljudi živi znotraj 8- urnega leta do Bližnjega vzhoda, omogoča regijskim letalskim prevoznikom doseganje velikih prihodkov zaradi potnikov, ki potujejo preko njihovih letaliških baz (Dresner, Eroglu, Hofer, Mendez, & Tan, 2015; Squalli, 2014; Vespermann, Wald, & Gleich, 2008).

Omenjeni trije prevozniki tvorijo t. i. »veliki trio« in so skupaj predstavljali vir za kar 77 % prihodkov v regiji za leto 2015. Letališke baze v Dubaju, Abu Dabihu in Dohi so prevzele vodilno mesto pred letališčem Heathrow v Londonu, po številu prepeljanih potnikov, ki imajo povezovalni let med Azijo in Združenimi državami Amerike. (Pilzt, Voltes – Dorta, & Suau – Sanchez, 2017). »Veliki trio« ima v svoji floti več širokotrupnih letal, kot vsi letalski prevozniki iz Kitajske in Združenih držav Amerike skupaj (O'Connell & Bueno, 2016).

Največje potniško letalo na svetu A380, francoskega proizvajalca Airbus je svojim 13 kupcem od leta 2007 dostavilo 222 letal. »Veliki trio« je prejel 120 letal tipa A380, kar predstavlja 54% vseh dostavljenih letal A380 po celem svetu (Airbus, 2018, str. 1). Od vseh 222 letal tipa A380, ki danes letijo po svetu, jih je 101 v lasti prevoznika Emirates, kar predstavlja 46 % vseh letal tipa A380. Na drugem mestu po številu letal tipa A380 je singapurska družba Singapore Airlines z 21 tovrstnimi letali (Airbus, 2018, str. 1). Slika 3 prikazuje število vseh dostavljenih letal francoskega proizvajalca Airbus.

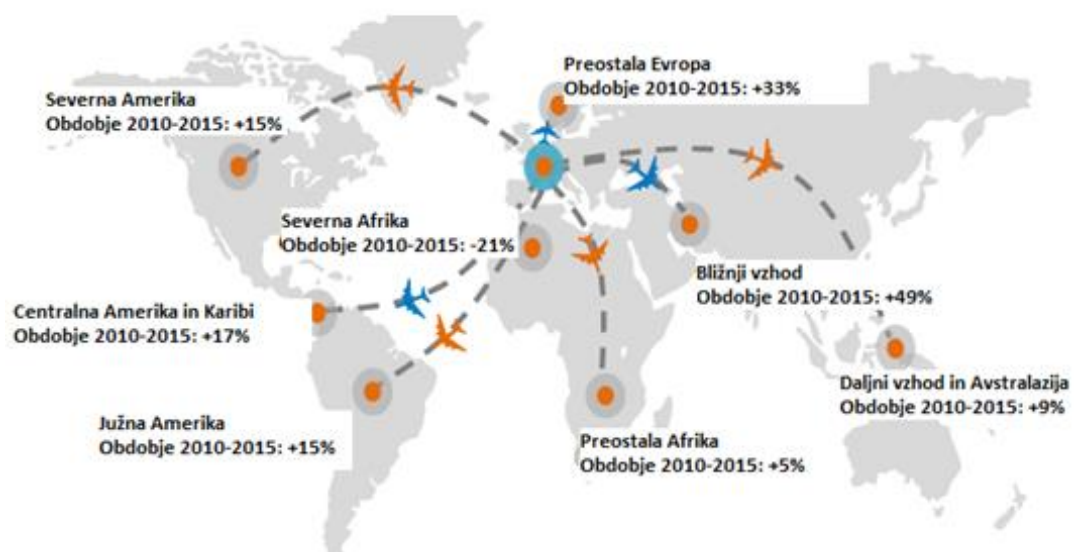
Slika 3: Število dostavljenih letal Airbus A380



Vir: Airbus, 2018.

Letalski prevozniki z Bližnjega vzhoda so spremenili način letalskega potovanja med vzhodom in zahodom. Včasih so potniki prestopili na povezovalni let na katerem od evropskih letališč, danes pa so ti prevozniki preobrazili potniške poti in svoja letališča spremenili v mednarodne baze, ki omogočajo potovanja po celem svetu (O'Connell & Bueno, 2016).

Slika 4: Letalski potniški promet med regijami



Vir: Prirejeno po European Commission, 2017.

Kot prikazuje slika 4, je med leti 2010 in 2015 daleč najvišjo rast v prometu dosegel sektor med Evropo in Bližnjim vzhodom (+49 %), kar lahko pripišemo prej opisanemu razvoju in strategiji letalskih prevoznikov iz te regije (European Commission, 2017). Skupno se je število mednarodnih potnikov, ki potujejo preko letaliških baz na Bližnjem vzhodu, v zadnjih petih letih povečalo za kar 79 % (O'Connell & Bueno, 2016).

V zadnjih letih so letalske družbe z Bližnjega vzhoda pokazale precejšnje zanimanje za zaposlovanje Slovencev in tako prirejale zaposlitvene razgovore v Ljubljani in Mariboru (Siol, 2014a, 2014b, 2014c, 2015, 2016; Qatar (ponovno) išče kabinsko osebje v Sloveniji, 2017). V letalski družbi iz Dubaja je v začetku leta 2016 kot kabinsko osebje delalo 97 Slovencev, konec leta 2017 je število upadlo na 68 (lastni vir).

2.2.1 Letalski prevoznik Emirates

Letalski prevoznik Emirates je bil ustanovljen leta 1985, začetki letalske panoge v Združenih arabskih emiratih pa segajo v leto 1932, ko je bilo ustanovljeno prvo letališče Sharjah. Letalski prevoznik Emirates, katerega lastnik (družina Al Maktoum) je tudi vladajoča družina Dubaja, je kmalu postal najhitreje rastoči prevoznik na Bližnjem vzhodu in svetu (Squalli, 2014; O'Connell, 2011). Danes letalski prevoznik, ki je v primerjavi z evropskimi konkurenti po nastanku precej mlajši, povezuje Dubaj s 151 kraji v 80 državah po celem svetu. V letu 2015 je prevoznik prepeljal 52 milijonov potnikov. V svoji floti ima prevoznik 147 širokotrupnih letal Boeing B777 in 101 letalo Airbus tipa A380, kar skupaj predstavlja največjo floto širokotrupnih letal na svetu (Annual report, 2016). Prevoznik Emirates je tudi daleč največji kupec letal tipa A380 francoskega proizvajalca Airbus.

Slika 5: Potniške letalske povezave prevoznika Emirates



Vir: Emirates, 2017.

O'Connell (2011) za največjo konkurenčno prednost prevoznika ocenjuje daleč najvišje število letal tipa A380, ki je v očeh potnikov postal prava ikona, saj gre za največje potniško letalo na svetu in nekateri potniki izberejo prevoznika Emirates zgolj zato, da izkusijo potovanje na tovrstnem letalu (Airbus, 2018, str. 4).

Prav tako pa je izredno pomembna konkurenčna prednost letališka baza v Dubaju, ki omogoča sprejem letalskega prometa z vseh šestih celin in ga nato učinkovito razporedi po posameznih lokacijah. Emirates ogromno finančnih sredstev usmerja tudi v trženje znamke, prav tako v sponzoriranje športnih klubov in različnih dogodkov, kar je postalo stalnica pri prevozniku iz Dubaja. Dubaj, ki je verjetno najbolj poznano mesto v Združenih arabskih emiratih, velja za turistično Meko in je v letu 2012 privabil več kot 10 milijonov turistov s celega sveta. Številka se bo v prihodnjih letih še povečala, saj Dubaj leta 2020 gosti Expo 2020. Velika večina turistov Dubaj obišče z letalom (Hussain, Nasser, & Hussain, 2015, str. 167).

Letalski prevoznik zaposluje člane kabinskega osebja iz kar 90 različnih držav. Čeprav je nabor različnih nacionalnosti v panogi letalskega prometa zelo pogost pojav, Brotheridge in Taylor (2006) zagovarjata dejstvo, da omenjeni prevoznik po številu različnih nacionalnosti precej odstopa od konkurence. Delavni položaj kabinskega osebja je pri izbranem prevozniku dodeljen izključno hierarhično. Zaposleni se pridružijo na stopnji 2 (angl. *grade 2*), kar pomeni delo v ekonomskem razredu, preden napredujejo do stopnje 1 (angl. *grade 1*), kar pomeni delo v poslovnem razredu, in stopnje prvega razreda 1 (angl. *first class grade 1*). Najvišja položaja, ki ju lahko dosežejo kot člani kabinskega osebja, sta nadzornik kabine (angl. *cabin supervisor*) in purser, ki je odgovoren celotno za vse kabine in prav tako za celotno ekipo kabinskega osebja na letalu. Vsi člani kabinskega in pilotskega osebja živijo v mestu, kjer ima prevoznik svojo bazo in vsi delajo na vseh letalskih povezavah, ki jih prevoznik ponuja (Brotheridge & Taylor, 2006, str. 177).

2.2.2 Letalski prevoznik Etihad

Nacionalni prevoznik Združenih arabskih emiratov, letalski prevoznik Etihad iz Abu Dabija je bil ustanovljen leta 2007 s strani vladajoče družine Al-Nahyan. Prevoznik ponuja povezave na 85 različnih krajev v 55 državah in je v zadnjem letu prepeljal več kot 18 milijonov potnikov. Prevoznik ima v svoji floti več kot 110 potniških letal (Etihad, 2018).

Slika 6: Potniške letalske povezave prevoznika Etihad



Vir: Etihad, 2018.

2.2.3 Letalski prevoznik Qatar Airways

Letalski prevoznik iz Katarja je bil ustanovljen leta 1994. Prevoznik ponuja povezave do 150 različnih krajev v 75 državah po svetu. V letu 2016 je prevoznik prepeljal več kot 26 milijonov potnikov, prek letališkega središča v Dohi pa je potovalo več kot 30 milijonov potnikov. Prevoznik ima v svoji floti več kot 180 potniških letal (Qatar, 2016).

Slika 7: Potniške letalske povezave prevoznika Qatar Airways



Vir: Qatar, 2016.

2.3 Delo kabinskega osebja

2.3.1 Izmensko delo

Napredek v tehnologiji je spremenil tudi delovne navade in pogoje dela, mnoge panoge zahtevajo 24-urni delavnik, kar pomeni, da morajo zaposleni delati v izmenah (Ahasan, 2002; Reeves, Newling - Ward, & Gissane, 2004). Nočnemu delu so predvsem izpostavljene storitvene dejavnosti, kot so zdravstvene službe, policija, prevozniška panoga in težka industrija (Touringy, Baba, & Wang, 2010).

Bilban (2017) ter Boivin in Boudreau (2014) izmensko delo definirajo kot delo, katerega časovni razpored je permanentno ali pogosto izven standardnega delovnega časa, z delavnikom, ki obsega začetek v zgodnjih jutranjih urah, trajanje do 12 ur in nočno delo. Bilban (2017, str. 2) trdi, da se 20 % delavcev izmenskemu delu nikoli ne prilagodi, ostali ga sprejemajo kot nujnost, povezano s poklicem, ki ga opravljajo.

Nočno delo pomeni delavnik, ki traja med 23. uro zvečer in 6. uro zjutraj. »Nočni delavci so aktivni v času, ko bi običajno spali, kar privede do konflikta med naravnim obrambnim mehanizmom in zahtevami delovnega mesta. Zaradi rotacije izmen in zaradi vračanja na cikel izmenjave dneva in noči v času prostih dni se organizem ne more popolno prilagoditi na spremembo izmen. Izmenskimi delavcem se priporoča konstanten razpored spanja, spanje preko dneva v zatemnjenem prostoru in uporaba večje intenzitete svetlobe v času nočne izmene« (Bilban, 2017, str. 6).

2.3.2 Posledice izmenskega dela

Nedavne raziskave v Združenih državah Amerike in Evropi kažejo, da 15–30 % odraslih opravlja izmensko delo. Mednarodna klasifikacija motenj spanja predvideva, da za motnjami spanja trpi vsaj 5 % delavcev, ki opravljajo izmensko delo. Motnja spanja je opisana kot prekomerna zaspanost in nezmožnost spanja v obdobju enega meseca (Boivin & Boudreau, 2014, str. 292).

Zaposleni, ki opravljajo delo ponoči, so izpostavljeni psihološkim in fiziološkim negativnim posledicam (Halbesleben, 2009). Ostati buden ponoči in poskušati spati čez dan ni naraven ritem za dnevna bitja, kot smo ljudje, zato smo primorani prilagoditi svoje psihofizično stanje s premikanjem bioloških funkcij, ki se sicer običajno aktivirajo čez dan in mirujejo ponoči. Po nočni izmeni zaposleni običajno poskuša zaspati takoj, ko pride domov, kar pomeni, da spi takrat, ko je običajno biološki ritem na najvišji ravni (Costa, 2010).

Izmensko delo povzroča motnje spanja, kar posledično vodi do nihanja razpoloženja in težjega sprejemanja kritičnih odločitev (Jamal & Baba, 1992; Akerstedt, 2003), kar je še posebej pomembno za kabinsko osebje v primeru izrednega stanja. Akerstedt (2003,

str. 89), Knuttson (2003, str. 103–105) ter Jansen in drugi (2003, str. 46) izpostavljajo, da so z izmenskimi delom povezane številne zdravstvene težave, kot so kardiovaskularne, gastronske bolezni, motnje spanja in povečana izčrpanost. Slednja dva primera avtorji označujejo kot najpogostejša problema, s katerima se soočajo izmenski delavci iz dneva v dan.

Z izmenskimi in nočnim delom so povezane tudi motnje v prehranjevanju. Zaposleni, ki opravljajo nočno delo, bolj pogosto sežejo po kofeinu in nikotinu v primerjavi z zaposlenimi, ki delajo čez dan. Prav tako je zaznana povečana poraba alkohola v dela prostih dneh, z zmotnim prepričanjem, da alkohol pomaga pri spanju (Reeves, Newling - Ward, & Gissane, 2004; Bor & Hubbard, 2006, str. 211, Caldwell in drugi, 2009, str. 42).

Kabinsko osebje v povprečju opravlja 8- do 15-urni delavnik, treba pa je upoštevati, da zaradi narave letalske panoge pogosto prihaja do zamud in sprememb letov, kar posledično podaljša že tako dolg delavnik (Touringy, Baba, & Wang, 2010).

Izmensko in nočno delo ima pogosto tudi negativen vpliv na družino in družabno življenje, kar se lahko izkaže v povečanem stresu, emocionalni izčrpanosti in psihosomatskih motnjah. Izmenski in nočni delavci imajo dokazano manj stikov z družino in prijatelji oziroma imajo več težav pri ohranjanju teh stikov, saj večina druženja poteka čez dan. Časovne stiske in družinski spori so tako bolj pogosti pri izmenskih in nočnih delavcih kot pri tistih, ki delo opravljajo čez dan (Costa, 2010; Halbesleben, 2009).

Neenakomerni delavnik in izmensko delo imata dolgotrajne negativne posledice na kakovost spanja, ki se kažejo tudi na dela prostih dnevih (Akerstedt, 2003, str. 92). Kadar pomanjkanje kakovostnega spanja nastopi čez daljše obdobje, posameznik lahko razvije kronično izčrpanost in nespečnost, še posebej, če nima dovolj časa za počitek med delovnimi dnevi, kar vodi do zmanjšanja učinkovitosti delavca (Boivin & Boudreau, 2014, str. 296).

Boivin in Boudreau (2014, str. 299) omenjata nekaj strategij, kako omiliti negativne učinke izmenskega in nočnega dela. Med drugim omenjata, da je pri nočnem delu pomembna osvetljenost prostora, v katerem se opravlja delo. Močna bela svetloba pomaga pri prilagajanju cirkadianega ritma na nočno delo ter pomaga pri budnosti in učinkovitosti. Jemanje tablet, ki vsebujejo melatonin, pomaga pri spanju čez dan in tako omogoča, da je oseba bolj budna in pripravljena na delo ponoči. Avtorja poudarjata, da so za potrditev pozitivnih učinkov uporabe melatonina potrebne še nadaljnje raziskave. Kot ostale predlagane rešitve za lažje spopadanje s težavami, ki jih povzroča izmensko delo, avtorja navajata tudi uporabo kofeina in povečano telesno aktivnost, ki povečuje budnost.

2.3.3 Emocionalno delo

»Deloval sem, kot da bi bil ves svet moj najboljši prijatelj, kajti to je koncept, katerega postopoma sprejmeš. Pravzaprav se naučiš, da ljubiš vse. Ljubiš svoje kolege, purserja,¹ pilote in še posebej potnike. Ljubiš ves svet in pravzaprav ne delaš nobenih razlik. V resnici pa si popolnoma iztrošen in brez energije« (Heuven & Bakker, 2003, str. 81). (Anonimni član kabinskega osebja)

Pojem emocionalno delo je kot prva predstavila avtorica Arllie Russle Hochschild leta 1983 v svojem delu *The managed heart: Commercialization of Human Feeling*. Avtorica je v delu proučevala delo in vedenje kabinskega osebja pri ameriški letalski družbi Delta Airlines.

Hochschild (1983) definira emocionalno delo kot nadzorovanje lastnih čustev z namenom ohranjanja ustreznih obraznih izrazov in nebesednega govora. Preprost primer emocionalnega dela je, ko mora zaposleni ohraniti nasmešek na obrazu, kljub situaciji, v kateri mu počutje to ne onemogoča. Avtorica razlikuje med dvema oblikama emocionalnega dela, in sicer med površinskim in globinskim igranjem.

2.3.4 Igranje vlog

Površinsko igranje nastopi takrat, ko se posameznik pretvarja, ponazarja določena čustva, čeprav jih ne občuti. S premišljeno in vnaprej načrtovano neverbalno govorico telesa, obraznimi izrazi, tonom glasu in držo telesa, oseba simulira čustva, čeprav so le-ta povsem drugačna od dejanskih občutij. Primer površinskega igranja:

»Kadar se pretvarjam, da se počutim zelo dobro, mi včasih dejansko uspe. Potniki se odzivajo, kot da sem zares prijazen, potem pa se sam odzivam še bolj prijazno« (Hochschild, 1983, str. 55).

Globinsko igranje pa nastopi takrat, ko posameznik zavestno spremeni svoje vedenje in čustva zaradi narave službene obveznosti in ta čustva poskuša dejansko tudi občutiti. To doseže s preusmerjanjem pozornosti na pozitivne vidike situacije in na dogodke, ki vzbudijo določena čustva.

Primer globinskega igranja: »Kadar potnik na letalu preveč pije, se poskušam spomniti, da ga je verjetno strah letenja. Potem si sam pri sebi mislim, da je kot majhen otrok. In ko ga vidim takšnega, ne postanem jezen. Potem je kot otrok, ki vpije name« (Hochschild, 1983, str. 55).

Pri površinskem igranju se torej osredotočamo na posameznikovo vedenje navzven, medtem ko je pri globinskem igranju v ospredju notranje občutenje osebe. V obeh primerih

¹ Vodilni član kabinskega osebja.

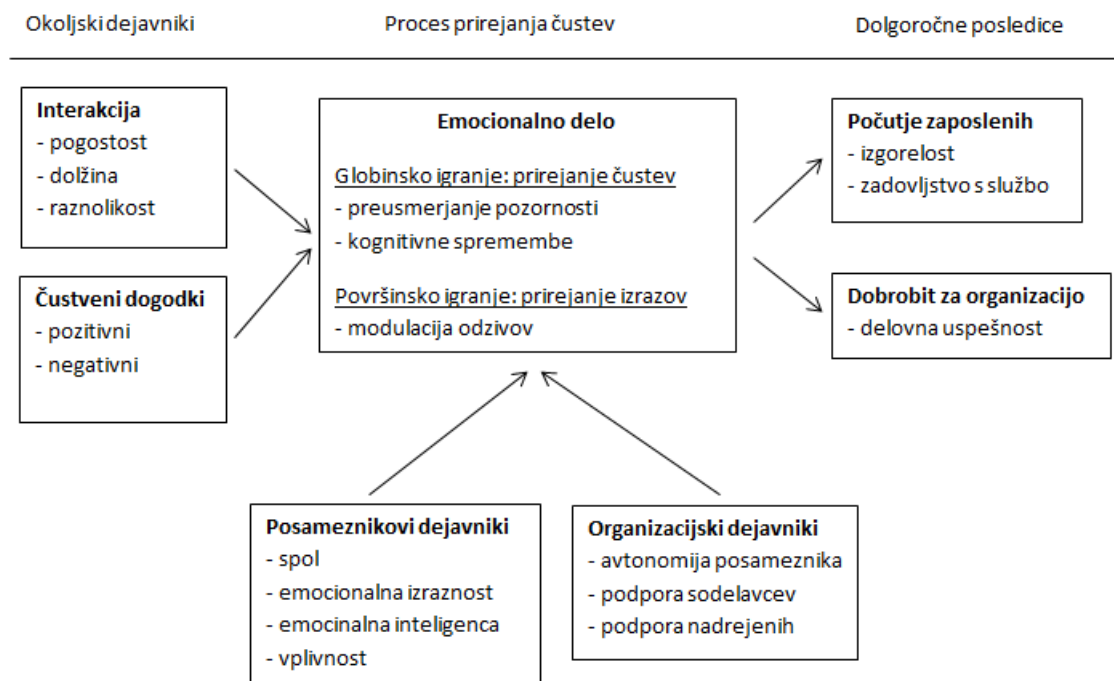
pa sta poglobitnega pomena telesna in obrazna govorica, kot prava pokazatelj, posameznikovega občutja v danem trenutku. Takšno nadzorovanje lastnih čustev in ob tem ohranjanje nasmeška na obrazu v primerih dela s težavnimi strankami lahko pripeljeta do stresa in izgorelosti na delovnem mestu.

Ashforth in Mumprehy (1993) sta preučevala emocionalno delo z nekoliko drugačnega vidika. Zanimalo ju je predvsem, kako takšno vedenje vpliva na učinkovitost, in ne, kakšen vpliv ima na zdravje zaposlenih. Po njunem mnenju je na koncu dneva pomembno, ali zaigrana čustva stranka dojame kot pristna ali ne. Prav tako sta zagovarjala stališče, da se posameznik lahko povsem poistoveti z organizacijo in mu ni treba igrati čustev, pač pa se le-ta izrazijo povsem spontano. Avtorja sta emocionalno delo definirala kot izkazovanje ustreznih čustev v dani situaciji.

Morris in Feldman (1996) definirata emocionalno delo kot prizadevanje, načrtovanje in kontrolo, potrebno za izkazovanje čustev v medsebojnih odnosih, ki so v skladu z organizacijsko kulturo. Avtorja sta predlagala štiri dimenzije emocionalnega dela:

- pogostost interakcij,
- intenzivnost interakcij in trajanje čustev,
- nabor čustev,
- čustvena disonanca (neskladnost med lastnimi čustvi in čustvi, ki jih prikažemo).

Slika 8: Konceptualni model emocionalnega dela



Vir: Prirejeno po Grandey, 2000.

Grandey (2000) je izpostavila, da prihaja do precejšnih razhajanj v definiciji emocionalnega dela in da si avtorji niso enotni. Po njeni definiciji je emocionalno delo proces, prek katerega oseba vpliva na to, katera čustva bo občutila, kdaj in kako jih bo izrazila. Tudi njene ugotovitve pripeljejo do zaključka, da emocionalno delo lahko pripelje do povišane ravni stresa in izgorelosti na delovnem mestu.

V svojem modelu Grandey izpostavi, da na emocionalno delo vplivajo tako osebne značilnosti (spol, čustvena inteligentnost, intenzivnost čustvovanja) posameznika kot tudi značilnosti organizacije (samostojnost pri delu, podpora sodelavcev in nadrejenih).

Šadl (2002) o emocionalnem delu pravi, da ta oblika dela zamenja večšino rokovanja s predmeti za večšino upravljanja z ljudmi in njihovimi čustvi.

»Emocionalno delo je nova oblika dela, ki temelji na profesionalnem urejanju čustev v javni sferi zaposlitve. Značilna je predvsem za delovna mesta v storitvenih dejavnostih, ki vključujejo delo z ljudmi. Posebna različica emocionalnega dela so storitve z nasmehom, ki predstavljajo neločljiv del popolnega poslovanja s strankami. V zaostrenih pogojih sodobnih tržnih gospodarstev postaja nasmeh oziroma prodaja čustev eno temeljnih konkurenčnih pravil in strategij« (Šadl, 2002, str. 49).

3 IZČRANOST KABINSKEGA OSEBJA

»Rad bi povedal, da resnično uživam v svojem delu. Ena od mojih glavnih skrbi pa je, da je včasih zaradi izjemno dolgega delavnika, brez zadostne količine spanja, moja sposobnost in sposobnost moje ekipe, da se odzovejo v sili, pod vprašajem. Mnogokrat smo povsem izčrpani.« Član kabinskega osebja, ki je sodeloval v raziskavi o izčrpanosti (Avers in drugi, 2011, str. 3).

Akerstedt (1995) izčrpanost (angl. *fatigue*) opiše kot nezmožnost spanja in občutek splošne utrujenosti zaradi predolge budnosti, nezadostnega spanca in motenj v cirkadianih ritmih (angl. *circadian rhythms*).² Na izčrpanost vplivajo številni dejavniki na delovnem mestu, kot so psihološke zahteve, stopnja samostojnosti pri delu in čustvena zahtevnost dela. Kadar zaposleni opravlja zaporedne nočne izmene, je veliko bolj verjetno, da bo na koncu tega cikla pomanjkanje spanja pri tej osebi veliko večje, kar se bo izrazilo v izčrpanosti (Jansen in drugi, 2003, str. 52).

V letalski panogi je treba na izčrpanost gledati z zornega kota simptomov, kot so pozabljivost, počasnejše reakcije, slabša zmožnost odločanja, zmanjšana pozornost, slabša raven komunikacije, otopelost in zaspanost (Rosekind in drugi, 1996). Izčrpanost je torej

² Bioritem ali notranja ura (Bilban, 2017; Španinger, Košir, Fink, Debeljak, & Rozman, 2009). Ljudje imamo zelo dobro razvito notranjo uro, ki določa raven energije skozi dan in s tem tudi določa, kdaj smo budni in kdaj zaspani. Kadar menjamo časovne pasove, se ravnovesje poruši, saj cirkadiani ritmi še vedno delujejo (Barnes, 2015).

več kot le trenutna utrujenost in zaspanost, saj ima psihološke, fiziološke in čustvene posledice, ki lahko bistveno zmanjšajo zmožnost opravljati naloge kabinskega osebja, povezane z varnostjo, še posebno v nevsakdanjih situacijah in izrednih stanjih (Avers, King, Nesthus, Thomas, & Banks, 2009).

Mednarodna organizacija civilnega letalstva (ICAO) izčrpanost opredeli kot stanje zmanjšane delovne sposobnosti in učinkovitosti, ki je posledica pomanjkanja spanja, motenj v cirkadianih ritmih in obsega dela (fizična in psihična aktivnost). Izčrpanost lahko vodi do zmanjšane pozornosti in zmožnosti varnega upravljanja z letalom ter izvajanja nalog, povezanih z varnostjo letala in potnikov (Doc 9966, Manual for the oversight, str. 18).

Obsežna raziskava (Avers, King, Nesthus, Thomas, & Banks, 2009) v Združenih državah Amerike na temo izčrpanosti je zajela 9180 članov kabinskega osebja (prevozniki, kot so Virgin America, United, American Airline, Delta, Alaska itd.). Rezultati so pokazali, da je bilo med anketiranimi kar 79 % žensk, povprečna starost je bila 45,9 leta. Kabinsko osebje je večinoma (64 %) delalo na letalih, ki sprejmejo 50-150 potnikov, 24 % pa jih je delalo na letalih, ki sprejmejo 151-250 potnikov. Povprečno so delali 3,9 dneva na teden s povprečnim delavnikom 9,6 ure. Menjavanje časovnih pasov se je v povprečju gibalo med enim in štirimi časovnimi pasovi. Med anketiranci jih je 39 % priznalo, da uporabljajo pripomočke za lažje spanje, 8 % je uporabljalo zdravila na recept, 24 % pa je za lažje spanje uporabljalo zdravila brez recepta. Na vprašanje o izčrpanosti je kar 84 % anketirancev odgovorilo, da so v zadnjem obdobju izčrpanost doživeli. Še več, 52 % vseh, ki so doživeli izčrpanost, je potrdilo, da so med delavnikom zadremali. Med tistimi, ki so doživeli izčrpanost, je kar 83 % to pripisalo predolgim delavnikom. 71 % anketirancev je poročalo, da je izčrpanost negativno vplivala na njihovo zmožnost koncentracije pri varnostnih nalogah na letalu. Avtorji zaključujejo, da je izčrpanost med kabinskim osebjem resničen in resen problem.

Študije so pokazale, da izčrpanost med kabinskim osebjem nastopi med 11. in 15. uro dela. (Pre)dolg delavnik je torej glavni vzrok izčrpanosti med kabinskim osebjem, vendar tudi ostali dejavniki, kot so časovne stiske, pogosto menjanje časovnih pasov, temperaturne razlike in prehrana, pripomorejo k izčrpanosti. Nekateri anketiranci so podali osebno mnenje o trendu izčrpanosti v letalski industriji. »Čutim, da me je ta služba postarala in ima negativne učinke na moje zdravje. Tega do sedaj nisem občutil v nobeni prejšnji službi. Kdor ceni svoje zdravje, naj se izogiba poklica kabinskega osebja« (Avers in drugi, 2011, str. 8).

Pri izredno dolгих letih je ključno, da ima pilotsko in kabinsko osebje možnost počitka med samim letom. Letalska panoga poskuša omiliti izčrpanost, ki je posledica pomanjkanja spanja, menjavanja več časovnih območij v kratkem času in motenj v cirkadianih ritmih. V ta namen so letala, ki letijo na dolгих razdaljah, opremljena s prostori s posteljami za kabinsko osebje, ki se večinoma nahajajo nad potniško kabino, v zadnjem

delu letala (odvisno od tipa in proizvajalca letala). Organizacija počitka za celotno ekipo je zahtevana, saj mora zagotoviti enak čas počitka za vse člane in hkrati omogočiti nemoten proces izvajanja vseh delovnih nalog. Vseeno počitek oziroma spanje med letom ni vedno učinkovita metoda preprečevanja izčrpanosti, saj mora osebje k počitku ob urah, ki niso skladne s cirkadianimi ritmi (Caldwell in drugi, 2009, str. 35–36).

3.1 Urnik letenja

Slika 9 prikazuje primer urnika letov kabinskega osebja za mesec januar 2018 pri izbranem prevozniku. Oznaka XX pomeni dela prosti dan, štirimestne številke pa so kode posameznih letov. Član osebja je imel v tem mesecu skupno 109 ur letenja (angl. *block hours*), s slike pa lahko vidimo, da je opravil osem poletov oziroma 16 sektorjev.

Kabinsko osebje svoj delavnik začne vsaj dve uri pred vzletom letala, ura letenja pa se začne šteti od prvega trenutka, ko se letalo premakne (angl. *pushback*), do trenutka, ko se letalo po pristanku popolnoma ustavi in se odprejo prva vrata (Caldwell in drugi, 2009, str. 32). To pomeni, da moramo za končno število delovnih ur (angl. *duty hours*), ki jih je član opravil v mesecu januarju, za vsak sektor pri letih s postanki (angl. *layover*) prišteti vsaj dve uri. Pri letih, ki se štejejo za povratni let (angl. *turnaround*), pa moramo prišteti vsaj dve uri za prvi sektor in čas, preživet v letalu na letališču, za drugi sektor. S slike 9 je razvidno, da je član osebja opravil tri povratne lete (3., 23. in 25. januar) in pet letov s postankom. Skupno število delovnih ur za mesec januar tako znaša vsaj 137.

Med 3. in 9. januarjem je član opravil tri zaporedne polete. Leti so bili na povsem različne kraje po vsem svetu in si sledijo v zaporedju: Etiopija, Rusija, Šrilanka, Avstralija, Južna Afrika, Jordanija, Indija in Združene države Amerike.

Slika 9: Primer urnika letov pri izbranem prevozniku

M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
XX	XX	7723		6131			7654		XX	XX		7440			XX	XX		7775			XX	XX		7905	7510	XX	XX		6231	

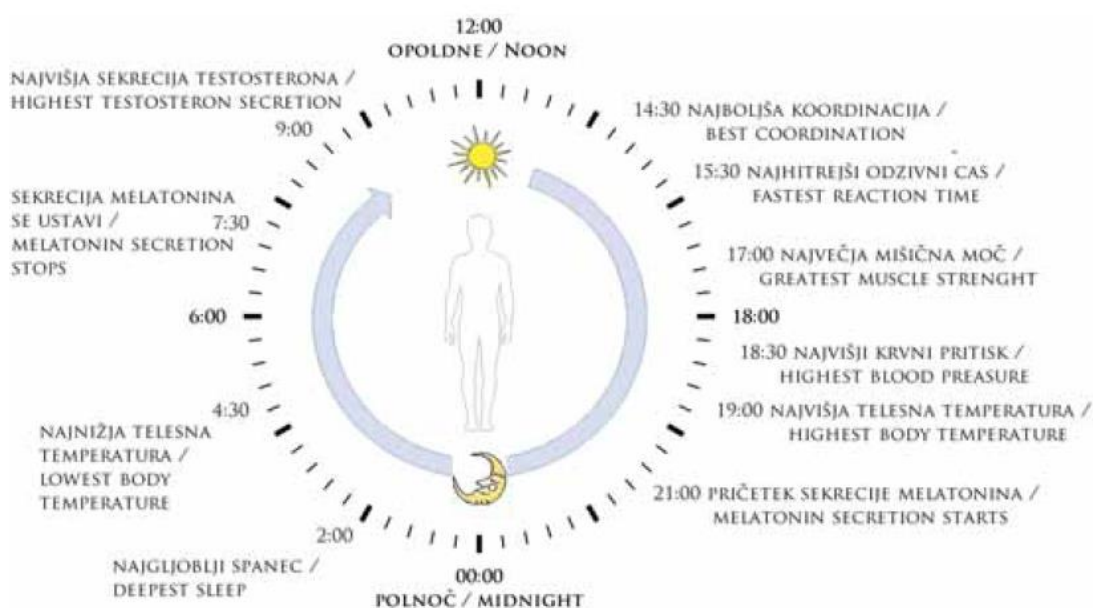
Vir: Lastno delo.

3.2 Cirkadiani ritem

Cirkadiani ali dnevno – nočni ritem je biološki ritem značilen za živa bitja in predstavlja način prilagajanja organizmov na okolje. Izraz izvira iz latinske besedne zveze »circa diem«, kar pomeni približno en dan. Cirkadiani ritem je telesna 24-urna notranja ura, ki uravnava telesne funkcije, kot so telesna temperatura, izločanje hormonov, prebava, zmogljivost in razpoloženje. Glavna lastnost cirkadianega ritma je nadzorovanje spanca in budnosti, ki temelji na naravno prisotnih svetlih in temnih ciklikih v okolju. Ljudje se

odzivamo na te dražljaje. Z drugimi besedami, naše telo je programirano, da smo budni čez dan in zaspani, ko je tema (Caldwell, 2005; Avers, King, Nesthus, Thomas, & Banks, 2009; Barnes, 2015). Cirkadiani ritem se ne more takoj prilagoditi spremembam v delu in počitku glede na urnik in časovni pas. Ko pride do nenadnih sprememb, se cirkadiani ritem ne more sinhronizirati z okoljem. Raziskave kažejo, da izmensko delo, ki je v nasprotju s cirkadianim ritmom, pripelje do kognitivnih in psihomotoričnih motenj v delovanju organizma (Caldwell, 2005; Avers, King, Nesthus, Thomas, & Banks, 2009).

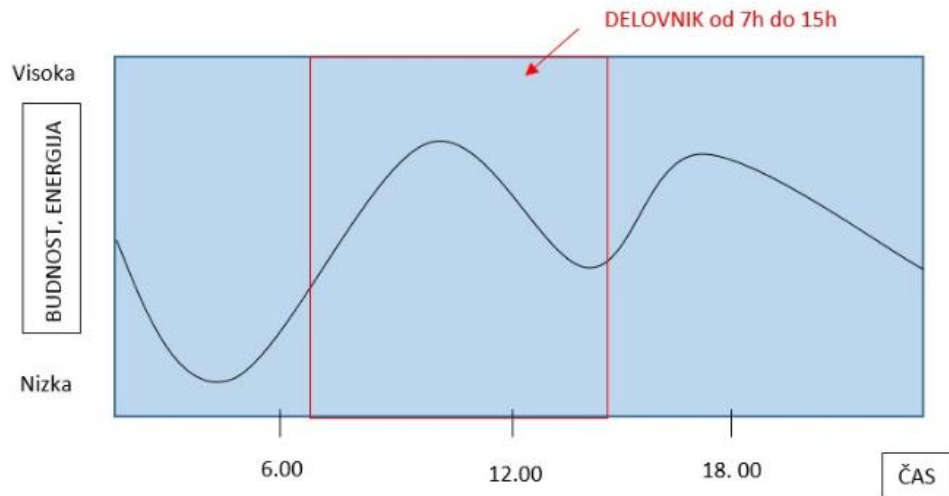
Slika 10: Predstavitev cirkadiane ure pri človeku



Vir: Španinger, Košir, Fink, Debeljak, & Rozman, 2009.

Zaposleni v povprečju dosežejo najvišjo stopnjo budnosti in energije nekaj ur po začetku dela, vendar to stanje ne traja dolgo. Po 12. uri, ki v naši kulturi pogosto označuje čas kosila ali premora za prigrizek, budnost in energija začneta drastično upadati. Čez dan raven budnosti in energije najnižjo stopnjo doseže ob 15. uri, nakar začne naraščati in doseže drugi vrh ob 18. uri. Čeprav te ravni energije in budnosti pogosto napačno povezujemo s prehranjevalnimi navadami, gre v resnici zgolj za naravni cirkadiani ritmov. Človeško telo najgloblji spanec doseže ob 2. uri zjutraj, najnižja telesna temperaturo pa okoli 4. ure zjutraj (slika 10). Kot je razvidno iz slike 11, je najnižja raven budnosti in energije okoli 3. ure zjutraj. (Barnes, 2015). Slednji podatek je pomemben z vidika preučevanja nočnih izmen in še posebej dela kabinskega osebja, ki svoj delavnik velikokrat začne prav med polnočjo in 6. uro zjutraj, ko so budnost, telesna temperatura in energija na najnižji ravni.

Slika 11: Prikaz ravni budnosti in energije



Vir: Španinger, Košir, Fink, Debeljak, & Rozman, 2009.

Človeške napake pri delu so pogosto povezane s količino spanca in cirkadianim ritmom. Neravnovesje v cirkadianem ritmu, pomanjkanje spanja in izčrpanost vodijo do zmanjšane učinkovitosti, še posebej v zgodnjih jutranjih urah (Harrington, 2001).

3.3 Jet lag

Jat lag je neposredni rezultat zmožnosti človeštva, da prečka več časovnih območji v zelo kratkem času (Auger & Morgenthaler, 2009, str. 62).

Sack (2009, str. 102 - 103), jet lag opiše kot posledico neusklajenosti cirkadianih ritmov, ki nastane zaradi hitrega menjavanja časovnih območij. Cirkadiani ritem potrebuje en dan da se prilagodi na menjavo enega časovnega območja. Jet lag je najpogosteje povezan s potovanjem z letali, ki omogoča hitro prečkanje več časovnih območij v kratkem času. Najpogostejši sindromi jat laga so nezmožnost spanja ponoči ali prekomerno spanja čez dan, slabo počutje, utrujenost in gastronske težave. Pogostemu menjavanju časovnih območij se je nemogoče povsem prilagoditi, zato je za posameznika bolj koristno, da sledi in se ravna po domačem časovnem obdobju, čeprav je to v nekaterih primerih nepraktično (Auger & Morgenthaler, 2009, str. 64).

Potovanje preko poldnevnikov (angl. *transmeridian travel*), je povezano s motnjami v cirkadianih ritmih. Številne študije so pokazale, da ima potovanje preko poldnevnikov, negativne psihične in fizične posledice na človeško telo. Motnje spanja v prvi noči po potovanju so bile poročane v 78 % primerov, po treh nočeh pa je o motnjah spanja poročalo 30 % anketiranih (Cho, Ennacuer, Cole, & Suh, 2000).

Zahodno usmerjeni leti prek poldnevnikov so večinoma načrtovani kot dnevni leti. Začetek takega 13-urnega poleta v Frankfurtu ob 10. uri zjutraj pomeni pristanek na zahodni obali Združenih držav Amerike ob 14. uri popoldan po tamkajšnjem času. Ker je časovna razlika med krajema devet ur, to pomeni, da je ob četrti uri popoldan v Združenih državah Amerike v Frankfurtu ura enajst zvečer, kar ob nemotenem cirkadianem ritmu pomeni čas za spanje. V kolikor se hočemo takoj prilagoditi lokalnemu času, to pomeni, da moramo spanje v novem kraju prestaviti za devet ur, kar bo vodilo do izčrpanosti in zaspanosti, saj bomo budni več kot 21 ur. Za razliko od zahodno usmerjenih potovanj pa so potovanja na vzhod večinoma načrtovana kot nočna potovanja. Dvanajsturni polet med zahodno obalo Združenih držav Amerike in Frankfurtom z začetkom ob 17. uri popoldan pomeni pristanek v Nemčiji ob 14. uri popoldan ali ob peti uri zjutraj po ameriškem času, ki za človeško telo običajno pomeni čas za počitek (Samel, Wegmann, & Vejvoda, 1995, str. 31). Oba primera letalskih poletov prek več časovnih območij sta pomembna za proučevanje kabinskega osebja, ki ima običajno v novem kraju na voljo 24–48 ur za počitek in prostočasne dejavnosti. Kabinsko osebje se zaradi pomanjkanja in v želji po izkoristku časa velikokrat nemudoma prilagodi časovnemu območju v novem kraju, kar sicer ni priporočljivo (Arendt, 2009, str. 249) in tako ostaja budno v nekaterih primerih celo več kot 30 ur.

4 KABINSKO OSEBJE IN IZGORELOST

»Izgorelost (angl. *burnout*) bi najlažje opisali kot kronično stanje skrajne psihofizične in čustvene izčrpanosti. Izgorelost nastane kot posledica sovplivanja zunanjih in notranjih vzrokov na zadovoljevanje temeljnih potreb, med notranjimi je najpomembnejša storilnostno pogojena samopodoba, ki se oblikuje skozi vzgojo. Potrebno je ločiti med pojmom stres in izgorelost. Slednja je posledica prekomerne izpostavljenosti stresu in vodi do izgube motivacije in nadzora nad okoliščinami. Stresu se ne moremo izogniti, izgorelost pa lahko preprečimo« (Pšeničny, 2008, str. 1).

Izgorelost lahko vodi zaposlene v negativno stanje, v katerem ne iščejo pomoči in si ne prizadevajo za spremembe ter še naprej delujejo neučinkovito. Na koncu izgorelost zmanjša tudi samozavest zaposlenih pri reševanju delovnih problemov (Bakker, Verbeke, & Demerouti, 2004).

Maslach (1976) izgorelost opiše kot psihološki sindrom, ki se izraža kot čustvena izčrpanost, depersonalizacija in zmanjšana učinkovitost in je posledica kroničnih interpersonalnih stresorjev pri »delu z ljudmi«. Eden izmed najbolj pogostih simptomov izgorelosti je emocionalna izčrpanost, ki jo Maslach opredeli kot občutek pomanjkanja energije in občutek, da so posameznikove emocionalne rezerve izrabljene. Emocionalna izčrpanost nastane kot posledica zahtevnih delovnih pogojev. Poklici, ki so najbolj izpostavljeni izgorelosti na delovnem mestu, so storitveni poklici (Pšeničny, 2008), med katere spada tudi poklic letalskega kabinskega osebja.

Za kabinsko osebje je značilno, da ohranja pozitivna čustva, tudi ko se srečuje s težavnimi situacijami, kot je na primer ravnanje z arogantnim in agresivnim potnikom. To pogosto vodi do višje stopnje stresa in izgorelosti (Bakker, Verbeke, & Demerouti, 2004). Študija (Cheng-Ping & Ju-Mei Chen, 2009; Chen & Kao, 2012) med tajvanskim kabinskim osebjem je pokazala, da izgorelost vodi do zmanjšane učinkovitosti na delovnem mestu in da se kabinsko osebje z daljšim stažem težje spopada z izgorelostjo.

Avtorji (Antoniadou, 2010; Bakker, Verbeke, & Demerouti, 2004; Chen & Kao, 2012; Heuven & Bakker, 2003) se strinjajo, da intenzivnih in dolgotrajnih medosebnih interakcij, ki so značilne za poklic kabinskega osebja, ne najdemo pri drugih poklicih.

4.1 Neprimerno vedenje letalskih potnikov kot vzrok izčrpanosti in izgorelosti

Zaposleni v storitvenih panogah se na mesečni ravni soočajo z neposlušnim in motečim vedenjem strank, ki obsega verbalno zlorabo, kršenje pravil in neprimerno vedenje. Kabinsko osebje ima stik z nešteto potniki z različnih koncev sveta (Rhoden, Ralston, & Ineson, 2008), kar je že samo po sebi zahtevno, saj se je treba prilagoditi kulturnim in jezikovnim razlikam. Prav tako se mora pri svojem delu soočati z neposlušnimi in motečimi potniki, kar le še poveča izčrpanost in izgorelost, saj mora kabinsko osebje namesto gostoljubne prevzeti avtoritativno vlogo in poskušati razrešiti stanje. To lahko posledično pripelje do konflikta vloge z negotovostjo zaradi neusklajenosti nalog in pričakovanj. Kabinsko osebje igra ključno vlogo pri zagotavljanju varnosti potnikov na letalu (Rhoden, Ralston, & Ineson, 2008; Bor & Hubbard, 2006; Fennel & Muir, 1992; Chen & Chen, 2014). Neprimerno vedenje letalskega potnika ima negativen vpliv tako na kabinsko osebje kot na preostale potnike v letalu. Letalski prevozniki imajo pravico zavrniti vstop v letalo potniku, ki s svojim vedenjem ogroža sebe in druge potnike, je v vinjenem stanju, ne spoštuje navodil pilotskega in kabinskega osebja ali s svojimi dejanji poskuša namerno ali nenamerno poškodovati letalsko kabino. Opisano vedenje sega vse od manjših prekrškov do življenjsko ogrožajočih dejanj (Bor, 2003).

Kajenje, pijanost, verbalno nasilje in nespoštovanje navodil kabinskega osebja štejemo za manjše prekrške, medtem ko imajo lahko fizično nasilje, namerno poškodovanje opreme v letalu, poskus odpiranja vrat ali poskus vstopa v pilotsko kabino veliko hujše posledice (Hu, Hu, & King, 2017; Bor, 2003).

Mednarodna organizacija za zračni promet (Iata, 2015, str. 28) prepozna štiri ravni neprimernega in ogrožajočega obnašanja potnikov:

- raven 1: moteče vedenje,
- raven 2: fizično nasilje,
- raven 3: življenjsko ogrožajoče vedenje (poizkus uporabe orožja),
- raven 4: poizkus ali dejanski vdor v pilotsko kabino.

Tokijska konvencija iz leta 1963 podeljuje kabinskemu osebju avtoriteto, da uporabi silo kot zadnjo možnost, kadar so izčrpane vse ostale možnosti za mirno razrešitev neprimerne in ogrožajočega ravnanja potnika. Z dovoljenjem kapitana letala lahko kabinsko osebje potnika, ki s svojim dejanjem ogroža varnost letala ali drugih potnikov, vklene in ga zadrži vklejenega do pristanka letala (Iata, 2015).

Neposlušno in neprimerno vedenje potnikov na letalu ima negativen vpliv na vlogo in dolžnosti kabinskega osebja, saj je njihova ključna dolžnost zagotavljanje varnosti in udobja potnikov na letalu. Kadar se mora kabinsko osebje posvetiti neprimernemu obnašanju, jih to odvrne od njihove običajne vloge. Treba se je zavedati, da je okolje, v katerem kabinsko osebje opravlja delo, zaprta letalska kabina, 12 kilometrov visoko v zraku. V primeru neprimerne ali ogrožajočega vedenja potnika odgovornost za razrešitev stanja pade izključno na kabinsko osebje (v nekaterih primerih na pomoč priskočijo izbrani potniki³), ki se mora pri razreševanju situacije zanesti na trening in postopke ali pa uporabiti lastno znanje in improvizacijo (Hu, Hu, & King 2017). Prav trening in postopki, kako ravnati v primerih, ko potnik ogroža člane kabinskega osebja ali ostale potnike, je ključnega pomena za uspešno razrešitev situacije (Rhoden, Ralston, & Ineson, 2008).

V raziskavi iz leta 2013 (Hu, Hu, & King, 2017), so v Tajvanu preučevali, kako neprimerno vedenje potnikov vpliva na emocionalno delo in stres med tamkajšnjim kabinskim osebjem. Raziskava je zajela 336 članov kabinskega osebja, v starosti med 20. in 40. letom. Kar 95 % osebja je imelo zaključeno višjo stopnjo izobrazbe. Osebje je bilo izkušeno v svojem poklicu; 50 % je bilo zaposlenih od 7 do 15 let in 18 % več kot 15 let. Raziskava je potrdila, da neprimerno vedenje potnikov, s katerim se sooča kabinsko osebje, v veliki meri vpliva na povečanje stresa, emocionalno izčrpanost in izgorelost pri opravljanju poklica kabinskega osebja. Avtorji raziskave so izpostavili zanimiv podatek, da ima neprimerno obnašanje potnikov večji negativni vpliv na osebje, ki je pri prevozniku zaposleno dalj časa. Do podobnih rezultatov so prišli tudi avtorji raziskave iz leta 2001 (MacDonald, Deddens, Grajewski, Whelan, & Hurrell, 2003), ki izpostavljajo, da nevsakdanje okoliščine, kot so tehnične okvare, vremenskih razmere, zdravstvene težave in neprimerne obnašanje potnikov, močno povečajo obseg dela kabinskega osebja.

5 DELO KABINSKEGA OSEBJA IN VPLIV NA NJIHOVO ZDRAVJE

Kabinsko osebje je zaradi narave dela podvrženo številnim dejavnikom, ki negativno vplivajo na zdravje in jih ni moč zaznati pri konvencionalnih poklicih (Banks, Avaras, Nesthus, & Hauck, 2012; Sonnentag & Natter, 2004). Petnajsturni let med Združenimi arabskimi emirati in zahodno obalo Združenih držav Amerike na primer prečka kar dvanajst časovnih območij (Timeanddate, 2018).

³ Angl. *able body passengers* (Rhoden, Ralston & Ineson, 2008, str. 543).

Med letom posamezni član kabinskega osebja skrbi povprečno za 43 do 52 potnikov.⁴ Ta poklic zahteva ravnanje z zahtevnimi in agresivnimi potniki, izredno dolg delavnik⁵ v zaprtem in omejenem prostoru z majhno relativno vlažnostjo zraka in hrupnostjo okolja. Kabinsko osebje ima zato pogosto težave z utrujenostjo in izčrpanostjo zaradi časovnih razlik (angl. *jet lag*) in natrpanega urnika dela, ki se pogosto spreminja (Hochscihld, 1983).

Kabinsko osebje tudi po pristanku in odprtju vrat letala svojega delavnika še ne zaključi, saj je treba izkrcati vse potnike, poskrbeti za potnike s posebnimi potrebami in opraviti končni pregled letala (Avers in drugi, 2011).

V zadnjih 30 letih je letalska panoga močno napredovala; danes imamo letala, ki lahko sprejmejo do 615 potnikov (Airbus, 2018, str. 3), razdalje letov so se podaljšale, prav tako tudi neprekinjeni leti. Najdaljši neprekinjen potniški let tako znaša okoli 17 ur (»Emirates A380 from Dubai«, 2016). Sodobni delavnik kabinskega osebja se je s tem precej podaljšal, postanki so krajši, večja letala pomenijo več potnikov in strožje varnostne ukrepe in postopke (McNeely in drugi, 2014).

Število letalskih potnikov nezadržno narašča, vključno s tistimi, ki nimajo še nobenih izkušenj s potovanjem z letalom. Interakcija med kabinskim osebjem in potniki je pogoj za varno potovanje, hkrati pa postavlja kabinsko osebje v zapletene čustvene situacije, še posebej zaradi samega okolja, ki ga predstavlja letalska kabina (Hu, Hu, & King, 2017, str. 2).

Z izmenskim in nočnim delom so povezana obolenja in težave (Harrington, 2001; Costa, 2010; Bilban, 2017) kot so:

- prebavne težave,
- kardiovaskularne bolezni,
- motnje spanja,
- večji indeks telesne mase,
- nezdravo prehranjevanje,
- prekomerno pitje pijač z vsebnostjo kofeina in alkohola,
- slabša kakovost spanja,
- slabša delovna učinkovitost zaradi zmanjšane sposobnosti zaznavanja in posledično večje število napak pri delu,
- mikrospanje (spanje, ki običajno traja le nekaj sekund),
- motnje pozornosti in slabša koncentracija.

⁴ Predpostavka za polno kabino v ekonomskem razredu na širokotrupnih letalih Boeing 777 in Airbus 380 (lastni vir).

⁵ Najdaljši neprekinjen polet, ki ga ponuja letalski prevoznik iz Dubaja (Dubai–Auckland), traja v povratni smeri 17 ur in 15 minut (»Emirates A380 from Dubai«, 2016). Če upoštevamo, da kabinsko osebje začne svoj delavnik dve uri pred začetkom leta in konča eno uro po pristanku, to pomeni, da lahko njihov delavnik znaša tudi več kot 20 ur.

Zaspanost, motnje spanja, kronična izčrpanost in nihanje pozornosti so ključni dejavniki pri povzročanju človeških napak pri delu in posledičnih poškodb in nesreč. Študije so pokazale, da se verjetnost človeških napak pri nočnem delu poveča za kar 30 % v primerjavi z delavnikom čez dan. Verjetnost se še poveča na 36 %, če zaposleni dela v nočni izmeni štiri zaporedne dneve. Dolžina delavnika prav tako pomembno vpliva na pojavnost človeških napak pri delu, 12-urni delavnik v primerjavi z 8-urnim, verjetnost kar podvoji (Costa, 2010).

Raziskava iz leta 2007 v Združenih državah Amerike (McNeely in drugi, 2014) je primerjala splošno zdravstveno stanje kabinskega osebja in splošne populacije. Raziskava je zajela več kot štiri tisoč članov kabinskega osebja, ki so bili zaposleni pri domačih letalskih prevoznikih, in se šteje kot najboljšežnejša raziskava splošnega zdravja med kabinskim osebjem. Rezultati so pokazali, da je med kabinskim osebjem večji delež določenih zdravstvenih težav in bolezni kot med splošno populacijo. Kabinsko osebje je imelo kar do 5,7-krat več težav s spanjem in depresijo kot splošna populacija v Združenih državah Amerike. Ta podatek je izrednega pomena, saj vemo, da pomanjkanje spanja lahko vodi do kardiovaskularnih bolezni. Težave z dihanjem, kot sta vnetje sinusov in bronhitis, je moč pripisati majhni relativni vlažnosti, zračnemu pritisku in ozonski onesnaženosti zraka v letalski kabini. Hrup v letalski kabini se giblje med 80 in 85 decibeli, kar bi na primer lahko primerjali s hrupom prometne ulice. Dolgotrajna izpostavljenost hrupu lahko v nekaterih primerih pripelje do trajne delne izgube sluha, kar potrjuje tudi omenjena raziskava. Večja letala in več potnikov pomeni tudi več prtljage, ki jo potniki prinesejo s seboj na letalo. Bolečine v hrbtu in sklepih je zato delno moč pripisati vse večjim naporom kabinskega osebja, da ročno prtljago pomagajo pospraviti na ustrezna mesta. Vozički, ki jih kabinsko osebje uporablja za strežbo hrane in pijače med letom, tehtajo med 30 in 40 kilogrami. Kadar so vozički polni, teža doseže 60–90 kilogramov. Rokovanje z vozički lahko vodi do težav in bolečin v spodnjem predelu hrbta (Jäger in drugi, 2007, str. 864).

Tabela 1: Pogoste lažje zdravstvene težave kabinskega osebja

Pogosta težava (trajanje 5–7 dni)	Odstotek kabinskega osebja
Vnetje sinusov	29,0
Napihnjenost	25,2
Izčrpanost	27,3
Vznemirjenost	20,0
Bolečine v hrbtu	27,7
Bolečine v stopalih	29,4
Bolečine v komolcu in zapestju	23,3

Vir: Prirejeno po McNeely in drugi, 2014, str. 4.

Tabela 2: Resnejše zdravstvene težave, ki zahtevajo zdravniško pomoč

Resnejša težava v obdobju 12 mesecev	Odstotek kabinskega osebja
Kronično vnetje sinusov	54,7
Vrtoglavica	19,4
Močan glavobol	23,4
Kronična izčrpanost	36,8
Bolečine v sklepih	33,3
Kožni izpuščaji	15,5

Vir: Prirejeno po McNeely in drugi, 2014, str. 4.

Tabela 3: Diagnosticirane bolezni kabinskega osebja

Diagnosticirana bolezen	Odstotek kabinskega osebja
Visok krvni pritisk	16,7
Bolečine v spodnjem delu hrbta	52,6
Motnje spanja	33,7
Depresija	36,3
Alergije	39,0
Kronični bronhitis	15,6
Delna izguba sluha	17,0

Vir: Prirejeno po McNeely in drugi, 2014, str. 4.

Kabinsko osebje dela v okolju, ki ga zaznamujejo dejavniki, kot so nižji zračni tlak, nižja relativna vlažnost zraka, izpostavljenost hrupu, vibracijam, kozmičnim sevanjem in delovanjem magnetnih polj (Burstrom, Lindberg, & Lindgren, 2006; Harrison & Ross, 2016).

Sodobna potniška letala že od leta 1970 letijo na višini 12 kilometrov. Na tej višini se zunanje temperature gibljejo okoli minus 50 stopinj Celzija in zračnim tlakom 195 hPa, kar bi pripeljalo do izgube zavesti v trenutku. Z drugimi besedami, človeštvo ni ustvarjeno za preživetje na takšni višini (Zhang & Chen, 2007). Za namen potovanja z letali so potniške kabine pod umetnim zračnim tlakom, ki ustreza nadmorski višini okoli 2400 metrov. Relativna vlažnost zraka v potniški kabini se giblje med 5 in 15 %, temperatura pa med 22 in 23 stopinjami Celzija (Grun, Trimmel, & Holm, 2011).

Delovni pogoji kabinskega osebja pogosto vsebujejo neenakomerne in podaljšane delavnike, kratkotrajne počitke, težave pri načrtovanju odmorov in visoke zahteve pri zagotavljanju storitev. Delavniki vključujejo nočne izmene in začetke ob zgodnjih jutranjih urah, ko je energija na najnižji ravni (Nymberg & Wiklund, 2017).

6 RAZISKAVA

6.1 Namen in cilj raziskave

Namen raziskave je ugotoviti, ali se slovenski člani kabinskega osebja, ki delajo pri bližnjevzhodnem letalskem prevozniku, soočajo z emocionalnim delom, izgorelostjo, izčrpanostjo in njihovimi posledicami.

Cilj magistrskega dela je s pomočjo vprašalnika ugotoviti, v kakšni meri so slovenski člani kabinskega osebja pri letalskem prevozniku z Bližnjega vzhoda izpostavljeni negativnim dejavnikom, značilnim za ta poklic.

6.2 Metodologija in potek raziskave

Raziskavo sem izvedel v mesecu marcu 2018 s pomočjo spletnega portala za anketiranje SurveyMonkey. Anketa je bila poslana vsem 68 članom slovenskega kabinskega osebja pri izbranem letalskem prevozniku. Anketa je bila poslana kot ULR-naslov prek tekstovnih sporočil in elektronske pošte. Dva dni po poslani anketi sem anketirancem poslal še opomnik s prošnjo za izpolnitev. Anketiranci so bili pred izpolnjevanjem seznanjeni z namenom raziskave in zagotovilom, da bodo pridobljeni podatki uporabljeni izključno za namen magistrskega dela. Prav tako je bila zagotovljena tudi anonimnost podatkov. Dodatno stopnjo anonimnosti sem želel zagotoviti z možnostjo, da na nekatera vprašanja ni treba odgovoriti (npr. starost).

V prvem delu ankete so me zanimali osnovni demografski podatki, kot so spol, starost, izobrazba in delovna doba pri izbranem letalskem prevozniku. V prvem delu so me prav tako zanimali pozicija, predhodna zaposlitev in predhodne mednarodne izkušnje. Z zadnjim vprašanjem sem želel ugotoviti, ali obstaja povezava med mednarodnimi izkušnjami v tujini in zaposlitvijo kot kabinsko osebje.

V drugem delu ankete so anketiranci odgovarjali na vprašanja o emocionalnem delu glede površinskega in globinskega igranja. Pri sestavi vprašalnika glede emocionalnega dela sem se opiral na model, ki sta ga razvila Brotheridge in Allen (2003). Anketiranci so pri vprašanju, kako pogosto pri svojem delu uporabljajo površinsko in globinsko igranje, izbirali odgovore na Likertovi lestvici od ena do pet, kjer ena pomeni nikoli, pet pa vedno. Likertova lestvica je pogosto uporabljena za raziskave (Sullivan & Artino, 2013) in omogoča anketirancu, da oceni strinjanje s trditvijo na lestvici od ena do pet ali sedem (Allen & Seaman, 2007, str. 64).

Tretji del je zajemal vprašanja o izgorelosti in izčrpanosti, zadnji del ankete pa se je osredotočil na zdravstvene težave, povezane z delom kabinskega osebja.

6.3 Predpostavke in omejitve raziskave

Predpostavljal sem, da bo anketo izpolnilo približno 50 % anketirancev, saj so dostop do spletne ankete prejeli neposredno na mobilni telefon, aplikacija pa je tudi prirejena za izpolnjevanje na pametnem telefonu. Večjega odstotka izpolnitve si nisem zastavil, saj je življenjski slog kabinskega osebja zaznamovan s pomanjkanjem časa, prav tako pa sem vedel, da se bodo anketiranci nahajali v povsem različnih časovnih pasovih in bodo sporočilo morda prejeli med spanjem in ga zaradi tega spregledali. Čas izpolnjevanja ankete je bil v povprečju sedem minut. Končni rezultat je celo presegel moje predpostavke, saj je anketo izpolnilo 38 anketirancev, kar predstavlja 56 % proučevane populacije.

6.4 Raziskovalna vprašanja

Z raziskavo želim ugotoviti, v kolikšni meri je slovensko kabinsko osebje izpostavljeno emocionalnemu delu, izgorelosti in izčrpanosti. Prav tako želim ugotoviti, ali so zaradi narave dela prisotne nekatere zdravstvene težave, značilne za ta poklic. Rezultate želim primerjati z raziskavami iz tujine, ki sem jih navedel v teoretičnem delu magistrskega dela. Raziskava iz leta 2007 v Združenih državah Amerike (McNeely in drugi, 2014) je potrdila, da so med anketiranimi prisotne zdravstvene težave, kot so vnetje sinusov, motnje spanja, bolečine v spodnjem delu hrbta, prebavne težave in izčrpanost.

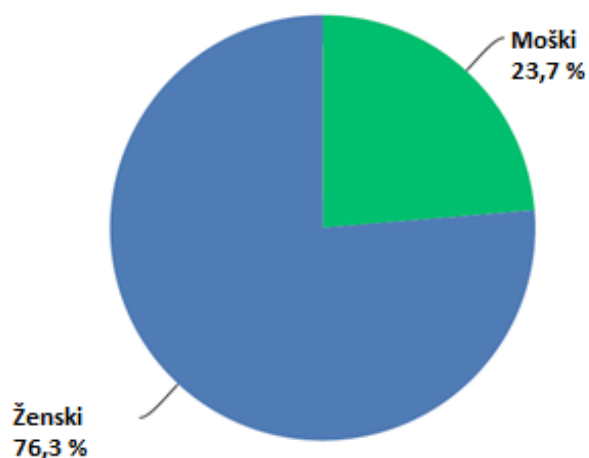
Zanima me tudi, kako pogosto so slovenski člani kabinskega osebja izpostavljeni neprimernemu obnašanju potnikov na letalu, kar še poveča njihov obseg dela in pripomore k izčrpanosti, kot je bilo ugotovljeno v raziskavi iz leta 2013 (Hu, Hu, & King, 2017). Izčrpanost kabinskega osebja ima lahko katastrofalne posledice, saj so na letalu prisotni prvotno zaradi varnosti, še posebej med ključnima deloma poleta; med vzletom in pristankom. Z anketo želim torej ugotoviti tudi, ali se kabinsko osebje kljub morebitni izčrpanosti počuti pripravljeno za reagiranje ob izrednih dogodkih na letalu.

7 ANALIZA REZULTATOV

7.1 Demografski podatki

V raziskavi je sodelovalo 29 žensk (76 %) in devet moških (24 %). Anketa je bila poslana vsem 68 slovenskim članom kabinskega osebja pri izbranem prevozniku. Skupno je v raziskavi sodelovalo 38 oseb, kar predstavlja 56 % proučevane populacije. Rezultati glede spola so skladni z ostalimi raziskavami, ki sem jih predstavil v teoretičnem delu, in dokazujejo, da poklic kabinskega osebja še vedno ostaja v domeni žensk. V obeh raziskavah iz Združenih držav Amerike (Avers, King, Nesthus, Thomas, & Banks, 2009; McNeely in drugi, 2014) so ženske zastopale 79 in 80 % proučevane populacije.

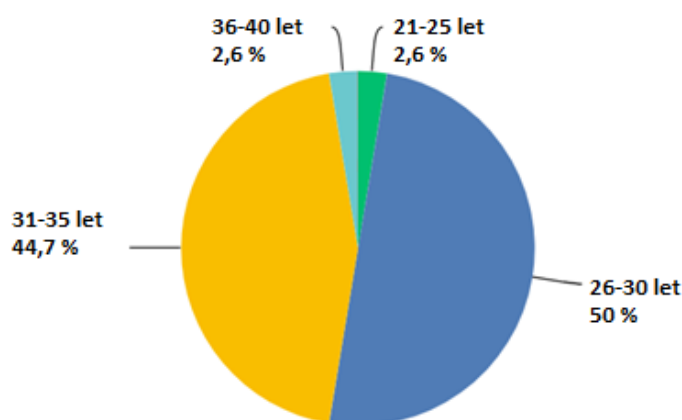
Slika 12: Struktura kabinskega osebja po spolu (v %)



Vir: Lastno delo.

S slike 13 je razvidno, da je starostna skupina slovenskega kabinskega osebja zelo homogena, saj je kar slabih 95 % starih med 26 in 35 let. Gre torej za generacijo, rojeno po letu 1980, in jo imenujemo tudi generacija milenijevcev oziroma generacija Y, za katero so značilni želja po svobodi, radovednost in želja po delovnem mestu, ki ponuja določeno mero zabave in izzivov (Wong, Wan & Gao, 2017). Delo kabinsko osebja pri izbranem prevozniku poteka na najsodobnejših potniških letalih in je v številnih pogledih edinstvena poklicna skupina, upoštevajoč neenakomerne delavnike, edinstvene zahteve delovnega mesta in življenjski slog, ki očitno ustreza predvsem generaciji Y.

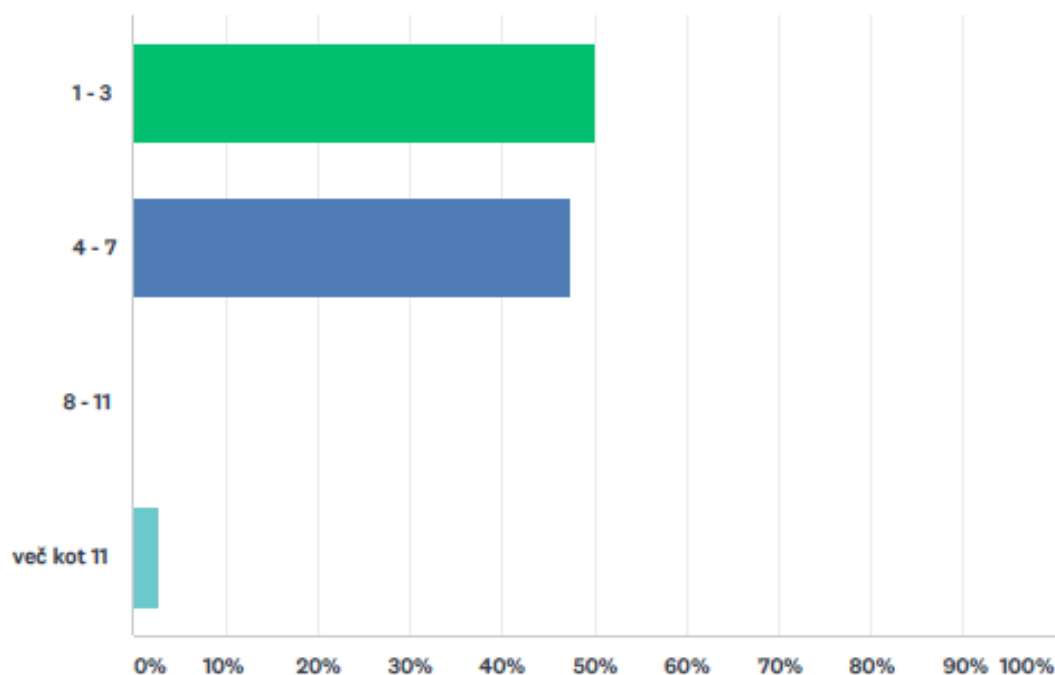
Slika 13: Starost kabinskega osebja (v %)



Vir: Lastno delo.

Zanimalo me je, koliko časa so anketiranci zaposleni pri letalskem prevozniku. Slika 14 prikazuje rezultate vprašanja »Koliko časa ste zaposleni pri letalskem prevozniku?«. Vidimo lahko, da je 50 % anketirancev zaposlenih 1–3 leta. Čas zaposlitve vključuje tudi preizkusno dobo, ki pri izbranem prevozniku traja šest mesecev. Po preizkusni dobi sledi še zadnje preverjanje in osveževanje znanja, nato pa oseba postane polnopraven član kabinskega osebja. 47 % anketirancev je zaposlenih 4–7 let, kar pomeni, da so podpisali drugo ali tretjo pogodbo o zaposlitvi, ki znaša tri leta. Anketirancev, ki so pri prevozniku zaposleni več kot enajst let, je 3 %.

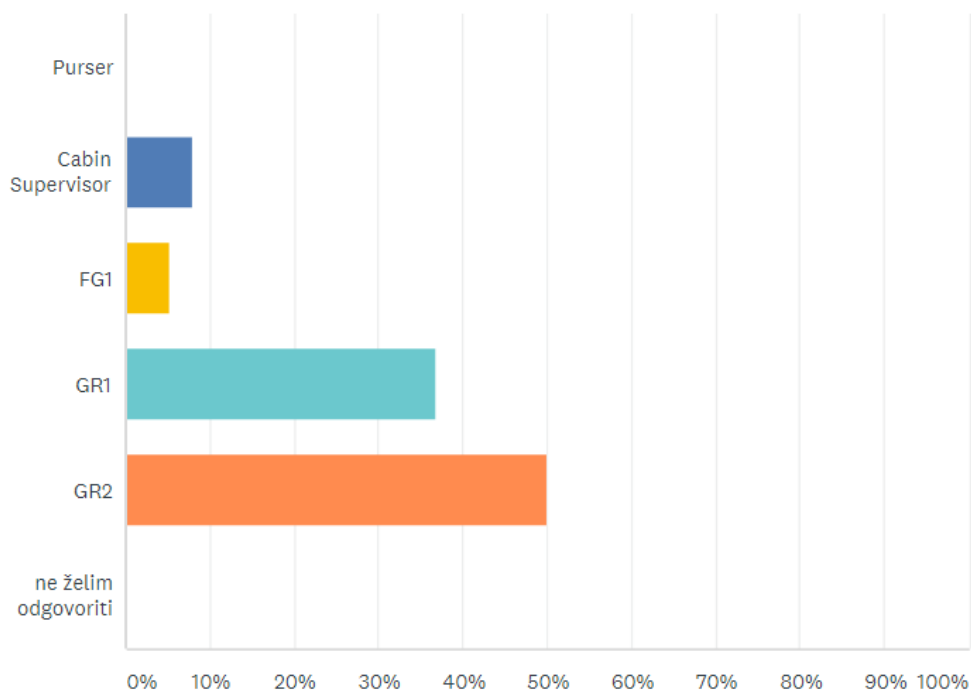
Slika 14: Struktura anketirancev glede na delovno dobo pri prevozniku (v %)



Vir: Lastno delo.

Naslednje vprašanje se nanaša na delovno mesto slovenskega kabinskega osebja pri izbranem prevozniku. S slike 15 lahko razberemo, da 50 % dela v ekonomskem razredu, kar se povsem sklada z rezultati s slike 14, kjer je razvidno, da je 50 % zaposlenih 1–3 leta. Kabinsko osebje namreč svojo kariero začne v ekonomskem razredu in nato napreduje predvsem glede na delovno dobo, do stopnje 1, kar pomeni delo v poslovnem razredu, in stopnje prvega razreda 1. Najvišja položaja, ki ju lahko dosežejo kot člani kabinskega osebja, sta nadzornik kabine in purser, ki je odgovoren celotno za vse kabine in prav tako za celotno ekipo kabinskega osebja na letalu. Pri prevozniku v poslovnem razredu tako dela 37 %, v prvem razredu 5 % in kot nadzornik kabine 8 % anketiranih.

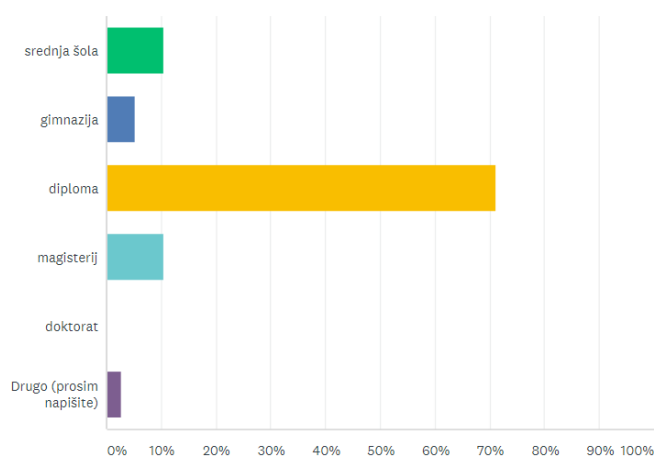
Slika 15: Struktura kabinskega osebja po delovnem mestu (v %)



Vir: Lastno delo.

S slike 16 je razvidno, da je slovensko kabinsko osebje pri izbranem prevozniku visoko izobraženo, saj ima več kot 80 % anketiranih zaključeno visoko stopnjo izobrazbe. Dodiplomski študij je zaključilo 71 %, magisterij pa 10 % anketiranih. Pri vprašanju o dokončani izobrazbi nisem razlikoval med novim in starim bolonjskim sistemom. 16 % je navedlo, da je njihova najvišja dokončana izobrazba gimnazija ali srednja šola, med odgovori »drugo« pa je bil kot odgovor podana nedokončana diploma.

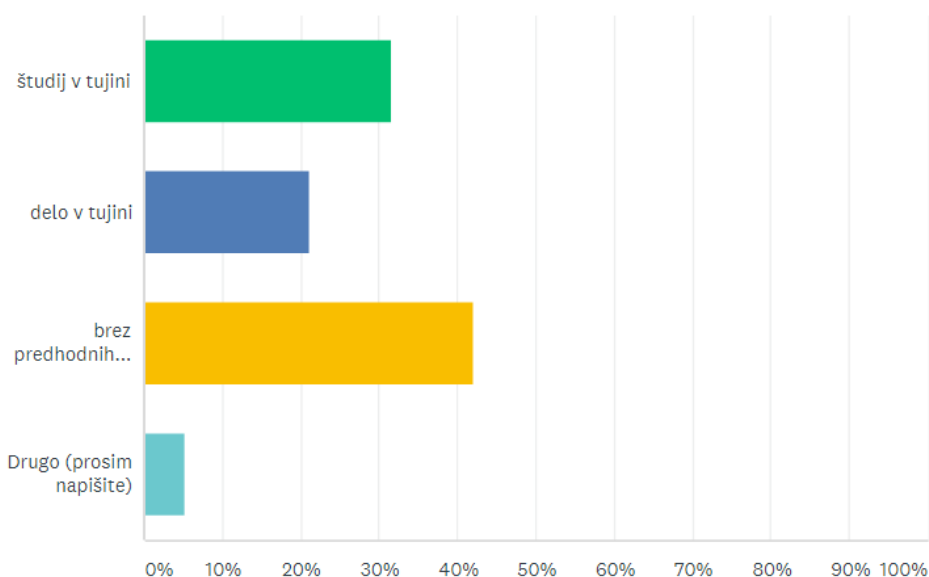
Slika 16: Najvišja dokončana izobrazba (v %)



Vir: Lastno delo.

Zanimale so me predhodne mednarodne izkušnje anketiranih, saj delo kabinskega osebja pri izbranem prevozniku poteka v povsem mednarodnem okolju, potrebna je preselitev na Bližnji vzhod in s tem povezane kulture razlike in življenjske navade. Študij v tujini je v zadnjih letih med slovenskimi študenti v porastu, kar je moč pripisati vse boljšim povezavam med univerzami v Evropi prek programa Erasmus, kot tudi bilateralnimi povezavami z univerzami izven Evrope. Študij ali delo v tujini pripomore k razvoju osebnosti, samozavesti in zmožnosti prilagoditve na novo, drugačno okolje, zato sem predvideval, da bo velika večina anketiranih imela predhodne mednarodne izkušnje. Kot je razvidno s slike 17, je 42 % anketiranih odgovorilo, da pred zaposlitvijo kot kabinsko osebje niso imeli predhodnih mednarodnih izkušenj. Odgovor pod rubriko »drugo« štejem za predhodne mednarodne izkušnje, podana sta bila odgovora študentsko delo v tujini ter delo in študij v tujini.

Slika 17: Predhodne mednarodne izkušnje (v %)



Vir: Lastno delo.

V tem sklopu vprašanj sem želel raziskati, kakšno zaposlitev so imeli anketiranci pred zaposlitvijo pri izbranem prevozniku. Anketiranci so odgovarjali na vprašanje odprtega tipa »Navedite vašo predhodno zaposlitev«. Iz tabele 4 je razvidno, da je največ anketirancev (32 %) zapisalo, da so pred zaposlitvijo študirali. Na drugem mestu je z 21 % sledil odgovor »delo v strežbi«, tretje mesto pa si s 5 % delijo odgovori »kabinsko osebje«, »receptor v hotelu« in »delo v trgovini«. Predvideval sem, da bo imela večina anketirancev predhodne delavne izkušnje v storitvenih dejavnostih in s tem tudi izkušnje z emocionalnim delom, ki je značilno predvsem za delovna mesta v storitvenih dejavnostih, ki vključujejo neposredno delo s strankami (Šadl, 2002, str. 49). Takšne predhodne delavne izkušnje bi jim precej pomagale v izbirnem procesu in prav tako kasneje pri samem delu

kot kabinsko osebje. Iz odgovorov v tabeli 4 lahko razberemo, da je imelo vsaj 42 % anketirancev predhodne delavne izkušnje, ki vključujejo neposredno delo s strankami.

Tabela 4: Predhodna zaposlitev (v %)

Zaposlitev	%
Študent	32
Kabinsko osebje	5
Delo v strežbi	21
Prevajalec in učitelj tujih jezikov	3
Delo v promocijah	3
Samostojni svetovalec na zavodu za zaposlovanje	3
Računovodja	3
Pomočnik v trženjskem oddelku	3
Manager v oddelku za odnose z javnostjo	3
Pomočnik v oddelku za odnose z javnostjo	3
Pomočnik direktorja v hotelu	3
Receptor v hotelu	5
Trgovski potnik	3
Vodni inženir	3
Delo v trgovini	5
Brez odgovora	5

Vir: Lastno delo.

7.2 Emocionalno delo

7.2.1 Površinsko igranje

Površinsko igranje nastopi takrat, ko se posameznik pretvarja, ponazarja določena čustva, čeprav jih ne občuti. S premišljeno in vnaprej načrtovano neverbalno govorico telesa, obraznimi izrazi, tonom glasu in držo telesa oseba simulira čustva, čeprav so le-ta povsem drugačna od dejanskih občutij (Hochschild, 1983, str. 55).

Pri sestavi vprašalnika glede emocionalnega dela sem se opiral na model, ki sta ga razvila Brotheridge in Allen (2003). Anketiranci so na trditve glede površinskega in globinskega igranja izbirali odgovore na Likertovi lestvici od ena do pet, kjer ena pomeni nikoli, pet pa vedno. Za analiziranje rezultatov, pridobljenih s pomočjo Likertove lestvice, sem uporabil relativno frekvenco in povprečno vrednost, saj se številni raziskovalci še vedno ne strinjajo povsem, katera merska metoda je najbolj primerna za analizo Likertove lestvice (Sullivan & Artino, 2013).

Iz tabele 5 je razvidno, da je površinsko igranje med opravljanjem dela kabinskega osebja pri anketirancih prisotno v veliki meri. Pri izračunu povprečne vrednosti sta najvišji vrednosti (3,5) dosegli trditvi »hlinim dobro voljo pred potniki« in »pred potniki poskušam kazati drugačna čustva kot tista, ki jih zares občutim«. Sledi trditev »zaigram "vlogo", da

se lahko soočim s potniki na primeren način«. Na četrtem mestu je trditev »poskušam ponarediti svoja čustva, ki jih kažem pred potniki«, na zadnjih dveh mestih pa sta trditvi »pretvarjam se, da imam čustva, ki jih zahteva služba« in »moj nasmeh ni iskren«.

Pri vseh trditvah sta skrajni vrednosti »pogosto« in »vedno« prevladali nad skrajnima vrednostma »nikoli« in »redko«. Če seštejmo obe skrajni vrednosti »pogosto« in »vedno«, ugotovimo, da 56 % anketirancev na letalu pred potniki zaigra vlogo, da se lažje soočijo z njihovimi zahtevami. Seštevek skrajnih vrednosti »nikoli« in »redko« (35 %) pa pokaže, da se anketiranci pri svojem delu najmanj poslužujejo neiskrenega nasmeha.

Tabela 5: Vrednotenje trditev glede površinskega igranja

Kako pogosto se med opravljanjem dela kabinskega osebja znajdete v situaciji, ko:	Nikoli (1) (v %)	Redko (2) (v %)	Občasno (3) (v %)	Pogosto (4) (v %)	Vedno (5) (v %)	Povprečna vrednost
hlinite dobro voljo pred potniki	3	13	32	42	10	3,5
se pretvarjate, da imate čustva, ki jih zahteva služba	16	5	37	32	10	3,1
zaigrate "vlogo", da se lahko soočite s potniki na primeren način	5	18	21	40	16	3,4
poskušate »ponarediti« svoja čustva, ki jih kažete pred potniki	5	21	29	34	11	3,3
pred potniki poskušate kazati drugačna čustva kot tista, ki jih zares občutite	3	13	31	37	16	3,5
vaš nasmeh ni iskren	11	24	21	39	5	3

Vir: Lastno delo.

7.2.2 Globinsko igranje

Globinsko igranje nastopi takrat, ko posameznik zavestno spremeni svoje vedenje in čustva zaradi narave službene obveznosti in ta čustva poskuša dejansko tudi občutiti. To doseže s preusmerjanjem pozornosti na pozitivne vidike situacije in na dogodke, ki vzbudijo določena čustva (Hochschild, 1983, str. 55). Iz tabele 6 je razvidno, da anketiranci ne poizkušajo dejansko občutiti čustev, ki so jih zaradi narave dela primorani kazati potnikom, saj je povprečna vrednost prve trditve 2,8 in seštevek (32 %) skrajnih vrednosti »nikoli« in »redko« presega seštevek (26 %) skrajnih vrednosti »pogosto« in »vedno«.

Z drugo trditvijo sem želel proučiti, ali anketiranci vložijo trud, se poizkušajo vživeti v vlogo potnika in resnično občutiti čustva, ki jih kažejo navzven. Povprečna vrednost pri tej trditvi je dosegla vrednost natančno tri. Seštevek (29 %) skrajnih vrednosti »pogosto« in »vedno« pa presega seštevek (26 %) skrajnih vrednosti »nikoli« in »redko«. Rezultati

kažejo, da globinsko igranje vlog pri anketirancih ni prisotno tako pogosto kot površinsko igranje, saj nobena od trditev ni presegla povprečne vrednosti tri.

Tabela 6: Vrednotenje trditev glede globinskega igranja

Kako pogosto se med opravljanjem dela kabinskega osebja znajdete v situaciji, ko:	Nikoli (1) (v %)	Redko (2) (v %)	Občasno (3) (v %)	Pogosto (4) (v %)	Vedno (5) (v %)	Povprečna vrednost
poskušate dejansko občutiti čustva, ki jih morate pokazati potnikom	8	24	42	26	0	2,8
se poskušate potruditi, da resnično občutite čustva, ki jih kažete potnikom	10	16	45	21	8	3

Vir: Lastno delo.

7.3 Izgorelost

Izgorelost med slovenskim kabinskim osebjem pri izbranem letalskem prevozniku sem proučeval s serijo trditev, pri katerih so anketiranci izbirali stopnjo strinjanja. Anketiranci so trditve ovrednotili z ocenami od ena do pet, pri čemer je ocena ena pomenila »sploh se ne strinjam«, ocena pet pa »popolnoma se strinjam«. Eden izmed najbolj pogostih simptomov izgorelosti je emocionalna oziroma čustvena izčrpanost (Maslach, 1976), trditev »med svojim delom občutim čustveno izčrpanost« je dosegla povprečno vrednost več kot tri, kar pomeni, da so anketiranci med svojim delom podvrženi čustvenim pritiskom. Najvišjo povprečno vrednost (3,8) je dosegla trditev »neposredno delo s potniki iz različnih držav in kultur je stresno«. Kabinsko osebje pri izbranem prevozniku leti po vsem svetu in se mora zelo hitro prilagoditi različnim kulturam, navadam in jezikovnim oviram. Ker gre za storitveno dejavnost in so pričakovanja potnikov na vse višji ravni, je ključno, da je osebje ustrezljivo in prijazno do potnikov ne glede na njihovo obnašanje. To lahko neposredno povežemo z emocionalnim delom in igranjem vlog iz prejšnjega sklopa trditev (tabela 5). Kot kaže rezultat, tudi delo v mednarodni ekipi povzroča stres kabinskemu osebju in potencialno pripomore k izgorelosti. Izbrani prevoznik zaposluje osebje iz kar 90 različnih držav, kar velikokrat pomeni, da je na letalu, ki zahteva 16 ali 24 članov kabinskega osebja, prav toliko različnih nacionalnosti. Za uspešen polet je ključno ekipno delo, kar pomeni, da se morajo člani osebja tudi znotraj ekipe prilagoditi drugačnim kulturam, načinom dela in komunikaciji, da lahko uspešno sodelujejo. Kabinsko osebje vsak polet opravi z novimi sodelavci, saj so zaradi velikega števila zaposlenih statistične možnosti, da naslednji polet opravijo z osebjem, s katerim so že leteli, precej majhne. Trditve »v svojem delu ne vidim nobenega smisla in zadovoljstva«, »izgubil/-a sem svoj notranji mir«, »pri svojem delu se počutim brez volje« in »pogosto reagiram impulzivno« so vse dosegle povprečno vrednost nižjo od srednje vrednosti tri, kar pomeni, da se anketiranci glede teh trditev v povprečju z njimi ne strinjajo.

Tabela 7: Vrednotenje trditev, povezanih z izgorelostjo

Trditev	Povprečna vrednost
Med svojim delom občutim čustveno izčrpanost.	3,3
Moje delo mi povzroča frustracije.	3,0
Neposredno delo s potniki iz različnih držav in kultur je stresno.	3,8
Delo v mednarodni ekipi je stresno.	3,2
V svojem delu ne vidim nobenega smisla in zadovoljstva.	2,5
Izgubil/-a sem svoj notranji mir.	2,7
Pri svojem delu se počutim brez volje.	2,7
Pogosto reagiram impulzivno.	2,2

Vir: Lastno delo.

7.4 Izčrpanost

Tabela 8 prikazuje odgovore glede izčrpanosti kabinskega osebja. Anketiranci so morali izbrati po njihovem mnenju poglavitne vzroke izčrpanosti. Med najpogostejšimi odgovori (več kot 80 %) so bili izbrani »prekratek počitek med zaporednimi leti« in »prekratek počitek na letalu med dolgimi poleti« ter »jet lag«. Kabinsko osebje ima običajno v novem kraju na voljo 24–48 ur časa in se zato velikokrat nemudoma prilagodi časovnemu območju v novem kraju, kar sicer ni priporočljivo (Arendt, 2009, str. 249) in zato ostaja budno v nekaterih primerih celo več kot 30 ur.

Na dolгих poletih prek poldnevnikov (poleti, daljši od devet ur) je z zakonodajo določeno, da mora imeti kabinsko in pilotsko osebje na letalu možnost počitka v vodoravnem položaju in v prostoru, ločenem od potnikov (Caldwell in drugi, 2009, str. 35). V ta namen so letala opremljena s posteljami za kabinsko osebje, ki se večinoma nahajajo nad potniško kabino, v zadnjem delu potniške kabine ali v spodnjem predelu letala (odvisno od tipa in proizvajalca letala). Vendarle anketiranci ocenjujejo, da je na dolгих poletih ta počitek prekratek, saj jih je ta odgovor izbralo kar 84 %. Izbrani letalski prevoznik opravlja nekatere izmed najdaljših potniških poletov na svetu, kot sta na primer leta Dubaj–Auckland (17 ur in 15 minut v povratni smeri) in Dubaj–Houston (16 ur in 15 minut). Ob tem je treba upoštevati, da mora biti kabinsko osebje na delovnem mestu vsaj dve uri pred vzletom, tudi po pristanku ostanejo na letalu še nekaj časa, saj je treba poskrbeti za potnike s posebnimi potrebami in pregledati potniško kabino. Delavnik tako lahko traja več kot 20 ur. Odgovor »prenatrpan urnik« letov je izbralo 66 % anketiranih. Kabinsko osebje v povprečju opravi sedem letov na mesec oziroma 14 sektorjev. Z zakonodajo je določeno, da morajo imeti v vsakem mesecu vsaj osem prostih dni, leteti pa ne smejo več kot sedem zaporednih dni. Urniki letov so sestavljeni s pomočjo računalniških programov, ki upoštevajo številne parametre in zakonske omejitve, kar vseeno pomeni, da ima kabinsko osebje lahko tri ali štiri zaporedne lete (slika 9). V raziskavi glede izčrpanosti kabinskega osebja (Avers, King, Nesthus, Thomas, & Banks, 2009) v Združenih državah Amerike je kar 83 % odgovorilo, da je vzrok izčrpanosti »prenatrpan urnik«.

Na petem mestu je s 40 % odgovor »neprimerno obnašanje potnikov«, ki poveča izčrpanost in izgorelost, saj mora kabinsko osebje namesto gostoljubne prevzeti avtoritativno vlogo in poskušati razrešiti stanje. S 37 % sledi odgovor delo z »ljudmi iz različnih kultur«, 21 % anketirancev meni, da je njihov obseg dela preobsežen in jim to povzroča izčrpanost. Strežba hrane in pijače ter delo v mednarodni ekipi, kot kažejo rezultati, nista pomembna dejavnika v povezavi z izčrpanostjo. Pod odgovor »drugo« je 13 % anketirancev zapisalo, da jim izčrpanost povzroča nočno delo oziroma nočne izmene.

Tabela 8: Poglavitni viri izčrpanosti kabinskega osebja (v %)

Vir izčrpanosti	%
Prekratek počitek med zaporednimi leti	82
Prekratek počitek na letalu med dolgimi poleti	84
Prenatran urnik letov	66
Delo z ljudmi iz različnih kultur	37
Delo v mednarodni ekipi	5
Neprimerno obnašanje potnikov	40
Prevelik obseg dela	21
Strežba hrane in pijače med letom	8
Jet lag	84
Ne občutim izčrpanosti	0
Drugo	13

Vir: Lastno delo.

Hitra in učinkovita izpraznitev letala v primeru izrednega stanja je ključnega pomena v letalski potniški panogi. Zanimalo me je, ali se kabinsko osebje, ki občuti izčrpanost, počuti povsem pripravljeno za reagiranje ob izrednih dogodkih. Anketiranci so trditev ovrednotili z ocenami od ena do pet, pri čemer je ocena ena pomenila »sploh se ne strinjam«, ocena pet pa »popolnoma se strinjam«. Povprečna vrednost pri tej trditvi je bila 4,1, kar kaže na visoko stopnjo strinjanja. Vsota odgovorov s skrajnima vrednostnima strinjanja je 72 %, medtem ko je skrajna vrednost nestrinjanja zgolj 11 %. Rezultati so skladni z raziskavo iz ZDA (Avers, King, Nesthus, Thomas, & Banks, 2009), kjer je 71 % anketirancev poročalo, da je izčrpanost negativno vplivala na njihovo zmožnost koncentracije pri varnostnih nalogah na letalu. Prav koncentracija pri ključnih fazah poleta, pri vzletu in pristanku je v letalski panogi izredno pomembna. Pri teh dveh fazah poleta ima kabinsko osebje dodeljena posebna sedišča tik ob vratih, ki služijo kot zasilni izhodi. V primeru izrednega stanja in izpraznitve letala mora kabinsko osebje pravilno oceniti številne dejavnike tveganja in odreagirati v zelo kratkem času. Rezultat, da se 72 % anketiranih zaradi izčrpanosti na nekaterih letih ne počuti povsem pripravljene za reagiranje ob izrednih dogodkih, je zaskrbljujoč, saj je njihova poglavitna naloga varnost potnikov in letala.

Tabela 9: Vrednotenje trditve, povezane z izčrpanostjo

	Sploh se ne strinjam			Popolnoma se strinjam		PV
	1 (v %)	2 (v %)	3 (v %)	4 (v %)	5 (v %)	
Na nekaterih letih se zaradi izčrpanosti ne počutim 100-odstotno pripravljen/-a za reagiranje ob izrednih dogodkih.	0	11	18	29	42	4,1

Vir: Lastno delo.

7.5 Vloga kabinskega osebja

Vloga kabinskega osebja obsega številne naloge, poglavitna naloga pa je zagotavljanje varnosti letala in potnikov (Bor & Hubbard, 2006, str. 196; Chen & Chen, 2014). Anketiranci so trditve ovrednotili z ocenami od ena do pet, pri čemer je ocena ena pomenila »sploh se ne strinjam«, ocena pet pa »popolnoma se strinjam«. Anketiranci ocenjujejo, da potniki njihove vloge na letalu ne vidijo predvsem kot zagotavljanje varnosti, saj je povprečna vrednost pri tej trditvi zgolj 1,8. Visoko stopnjo nestrinjanja je pri tej trditvi izrazilo kar 84 % anketirancev, zgolj 6 % jih je izbralo vrednost, večjo od tri. Anketiranci menijo, da potniki njihovo vlogo vidijo predvsem kot strežbo hrane in pijače, saj je povprečna vrednost pri tej trditvi kar 4,4. Visoko stopnjo strinjanja je pri tej trditvi izrazilo kar 88 % anketirancev, medtem ko so 3 % anketirancev izbrali vrednost, manjšo od tri. Rezultat je do neke mere razumljiv, saj potniki na letalu ne vidijo in se ne zavedajo, da se delo kabinskega osebja, povezano z varnostjo, začne že dve uri, preden jih le-ti z nasmehom pozdravijo in sprejmejo na letalo. Prav tako so nekatere varnostne naloge med letom skrite očem potnikov. Na drugi strani pa je kabinsko osebje zelo vidno potnikom takrat, ko se začne razdeljevati obroke hrane in pijače.

Tabela 10: Vrednotenje trditev, povezanih z vlogo kabinskega osebja

	Sploh se ne strinjam			Popolnoma se strinjam		PV
	1 (v %)	2 (v %)	3 (v %)	4 (v %)	5 (v %)	
Potniki mojo vlogo na letalu vidijo predvsem kot strežbo hrane in pijače.	0	3	11	29	58	4,4
Potniki mojo vlogo na letalu vidijo predvsem kot zagotavljanje varnosti letala in potnikov.	39	45	11	3	3	1,8

Vir: Lastno delo.

Neprimerno obnašanje potnikov na letalu je zelo moteče tako za kabinsko osebje, saj jih odvrne od njihovih običajnih nalog, kot tudi za ostale potnike na letalu. Bor (2003)

ocenjuje, da je povečana uporaba alkohola na letalu v kar 80 % vzrok neprimernemu obnašanju na letalu. Anketirancem sem postavil tri trditve glede pogostosti neprimernega obnašanja potnikov na letalu, pri katerih so anketiranci izbirali stopnjo strinjanja. Trditve so ovrednotili z ocenami od ena do pet, pri čemer je ocena ena pomenila »nikoli«, ocena pet pa »vedno«. Kot vidimo iz tabele 11, je vinjenost in neupoštevanje navodil kabinskega osebja pogost pojav. 50 % anketirancev se mora pogosto soočiti z vinjenim potnikom na letalu, 11 % pa to doživi na vsakem letu.

Povečana poraba alkohola pri potnikih ima različne vzroke, veliko potnikov z alkoholom lajša stres, ki ga predstavlja samo potovanje, nekateri z alkoholom premagujejo strah pred letenjem, nekateri pa povečajo uporabo zgolj zato, ker je alkohol na letalu zastoj. Potniki, ki z letalom ne potujejo pogosto, celotno izkušnjo doživljajo kot nekakšno avanturo in želijo izkoristiti vse, kar letalska družba ponuja (Bor & Hubbard, 2006), kar velikokrat vsebuje tudi neomenjeno porabo alkoholnih pijač. Letalske družbe danes zaradi hude konkurence stremijo k visoki ravni postrežbe na letalu in zadovoljstva potnikov. Streženje alkoholnih pijač med letom je tako postala stalnica v letalski potniški panogi. Vendarle je treba razlikovati med zmernim pitjem alkoholnih pijač za užitek in vinjenim stanjem. Alkoholizirani potnik lahko predstavlja grožnjo samemu sebi, ostalim potnikom na letalu in tudi letalski opremi (Iata, 2015, str. 18).

Izbrani letalski prevoznik na krovu ponuja brezplačno strežbo alkoholnih pijač, kabinsko osebje pa je izučeno, da prepozna potencialno povečano uporabo in ustrezno reagira, preden pride do neželenih posledic. Vendarle je včasih težko nadzorovati uporabo alkohola, predvsem kadar je potniška kabina povsem polna. Nekateri potniki poizkušajo tudi zaužiti lastne alkoholne pijače, ki so jih kupili na letališču, kar še oteži nadzorovanje nad zaužitim alkoholom. Prav tako nekateri potniki vstopijo na letalo v vinjenem stanju, kar je še posebej pogosto v primeru zamud letov, ko so potniki primorani čakati na letališču in imajo na razpolago veliko časa.

Verbalno nasilje s strani potnikov, ki je velikokrat neposredno povezano oziroma spodbujeno s povečano uporabo alkohola, kot kažejo rezultati iz tabele 11, ni pogosto prisotno na letih. Pri trditvi »doživim verbalno nasilje s strani potnikov« je 55 % anketirancev obkrožilo odgovor »nikoli« ali »redko«, medtem ko je le 13 % obkrožilo »pogosto«. Nespoštovanje navodil kabinskega osebja anketiranci doživijo pogosto ali vedno v 58 % primerov.

Tabela 11: Neprimerno obnašanje potnikov

	Nikoli (1) (v %)	Redko (2) (v %)	Občasno (3) (v %)	Pogosto (4) (v %)	Vedno (5) (v %)	Povprečna vrednost
Doživim verbalno nasilje s strani potnikov.	10	45	32	13	0	2,5
Moram se soočiti z vinjenim potnikom.	0	10	29	50	11	3,6
Nekateri potniki ne spoštujejo mojih navodil (npr. pravilo varnostnega pasu).	0	8	34	34	24	3,8

Vir: Lastno delo.

Avtorji raziskave iz leta 2001 (MacDonald, Deddens, Grajewski, Whelan, & Hurrell, 2003) so izpostavili, da nevsakdanje okoliščine, kot so tehnične okvare, vremenske razmere, zdravstvene težave in neprimerno obnašanje potnikov, močno povečajo obsega dela kabinskega osebja. V tabeli 12 so predstavljene nevsakdanje okoliščine, ki jih je slovensko kabinsko osebje pri izbranem prevozniku doživelo med svojim delom. Kot lahko razberemo iz tabele 12, je kar 89 % anketirancev doživelo hujšo obliko vinjenega stanja. S 76 % sledi kajenje potnika v toaletnih prostorih. Slednje na letalu sproži požarni alarm, ki ga označujejo določeni zvočni signali v potniški kabini, ki jih kabinsko osebje prepozna in je primorano reagirati v najkrajšem možnem času, saj alarm označuje možnost požara. Hujše zdravstvene težave potnikov je med anketiranci doživelo 68 %. Med hujše zdravstvene težave štejemo primere, kot so težje oblike alergičnih reakcij, srčna in možganska kap. Letalo je v primerih hujših zdravstvenih težav, ki jih ni mogoče razrešiti na letalu, primorano pristati na najbližjem letališču in poiskati strokovno zdravstveno pomoč. Nenačrtovan pristank pomeni močno povečan obseg dela za pilotsko in kabinsko osebje, saj morajo slednji pripraviti potniško kabino za pristank v najkrajšem možnem času. Hujše tehnične težave letala, ki prav tako zahtevajo pristank na najbližjem letališču, je doživelo 29 % anketirancev. Na petem mestu s 24 % sledi vklnitev potnika, ki nastopi kot zadnja možnost v primeru, da potnik ne spoštuje navodil kabinskega osebja in s svojim ravnanjem ogroža varnost potnikov, osebja in sebe. Večina primerov takšnega obnašanja potnikov je povezana s pretirano uporabo alkohola ali ostalih substanc, ki so zaužite že pred vkrcanjem na letalo. Tokijska konvencija iz leta 1963 kabinskemu osebju dovoljuje, da v izrednih primerih kot zadnjo možnost razrešitve stanja potnika vklene in ga zadrži vkljenenega do pristanka (Iata, 2015, str. 56–60). Med anketiranci je 11–13 % doživelo smrt potnika in oživljanje potnika na letalu. Trening kabinskega osebja obsega tečaj nudenja prve pomoči, ravnanja v primerih različnih zdravstvenih težav in osnovne tehnike oživljanja. Osebje je prav tako usposobljeno za ravnanje z avtomatskim defibrilatorjem, ki se uporablja pri nenadnih srčnih zastojih. Po podatkih mednarodne organizacije za zračni promet eden na vsakih 14 tisoč prepeljanih potnikov doživi hujše zdravstvene težave med letalskim poletom, pogosto povezane z boleznimi srca in ožilja. Letalski prevoznik, pri katerem dela slovensko kabinsko osebje, je v zadnjem obdobju prepeljal 52 milijonov

potnikov. Če to številko primerjamo s podatki mednarodne organizacije za zračni promet, lahko zaključimo, da je se je kabinsko osebje moralo več kot 3700-krat soočiti s hujšimi in tudi življenjsko ogrožajočimi zdravstvenimi težavami potnikov.

Med svojim delom noben od anketirancev ni doživel požara ali rojstva otroka na letalu. Kot odgovor »drugo« so bile navedene večurne zamude s potniki na letalu in zavrnen vzlet.⁶ Slednji primer se v letalski panogi šteje za izredno stanje.

Tabela 12: Nevsakdanje okoliščine na letalu (v %)

Nevsakdanja okoliščina	%
Smrt potnika	11
Oživljanje potnika	13
Rojstvo otroka na letalu	0
Kajenje potnika v toaletnih prostorih	76
Vklenitev potnika	24
Hujše zdravstvene težave potnika	68
Hujše oblike vinjenega stanja potnikov	89
Hujšo okvaro letala	29
Požar na letalu	0
Nič od naštetega	3
Drugo	8

Vir: Lastno delo.

7.6 Vpliv na zdravje

V tabeli 13 so predstavljeni rezultati zdravstvenih težav slovenskega kabinskega osebja. Raziskava iz leta 2007 v Združenih državah Amerike (McNeely in drugi, 2014) je primerjala splošno zdravstveno stanje kabinskega osebja in splošne populacije. Raziskava je zajela več kot štiri tisoč članov kabinskega osebja, ki so bili zaposleni pri domačih letalskih prevoznikih, in se šteje kot najboljše raziskava splošnega zdravja med kabinskim osebjem. Rezultati raziskave iz leta 2007 so pokazali, da ima 39 % kabinskega osebja težave s spanjem in uporabljajo pripomočke za lažje spanje. Kar 84 % jih je potrdilo, da so doživeli izčrpanost.

Anketiranci moje raziskave so glede zdravstvenih težav izbirali med več možnimi odgovori in izbirali vse odgovore, ki se nanašajo na njihove težave v zadnjih šestih mesecih. Prav tako sem anketirance vprašal, zaradi katerih zdravstvenih težav so morali poiskati zdravniško pomoč (tretji stolpec v tabeli 13). Kar 79 % jih je potrdilo, da so v zadnjih šestih mesecih doživeli izčrpanost. 28 % anketirancev je zaradi izčrpanosti

⁶ Zavrnen vzlet (angl. *rejected takeoff*) označuje stanje, kadar je sprejeta odločitev v zadnjem trenutku, da letalo ne more ali ne sme vzleteti. Letalo že začne pospeševati do kritične hitrosti (V1), potrebne za vzlet, in v primeru zavrnenega vzleta se letalo po zaviranju ustavi v zelo kratkem času. Posledice so lahko kritične, saj pride do pregretja zavornega sistema, kar lahko privede do požara, v potniški kabini pa zaradi velikih zaviralnih sil lahko pride do poškodb potnikov in osebja.

poiskalo zdravniško pomoč, kar pomeni, da je na drugem mestu je z 61 % sledil odgovor »prehlad«, na tretjem mestu pa s 47 % odgovor »težave s prebavili«. Slednja zdravstvena težava je ena izmed najbolj pogostih simptomov »jet laga«, prav tako pa je pogosta pri izmenskih delavcih.

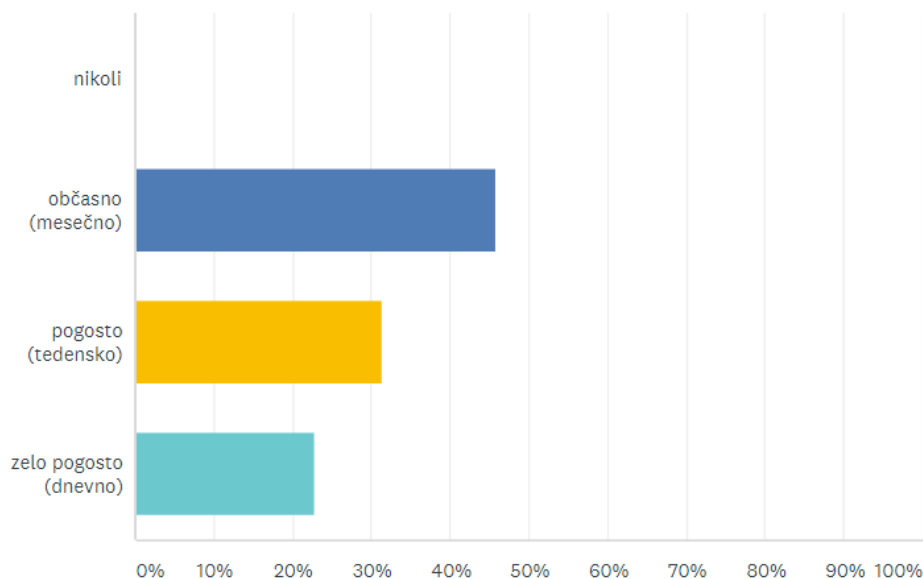
Tabela 13: Zdravstvene težave v zadnjih šestih mesecih (v %)

Zdravstvena težava	Zdravstvene težave	Iskanje zdravniške pomoči
Hujši glavobol	32	22
Prehlad	61	44
Vnetje žrela	42	39
Zastrupitev s hrano	13	11
Vnetje ušesa	11	6
Barotrauma ušesa	26	45
Težave s krčnimi žilami	5	0
Bolečine v hrbtu	45	23
Zvišan krvni pritisk	3	0
Težave s prebavili (napenjanje, slabost, diareja ...)	47	17
Prekomerno uživanje kofeina	26	0
Prekomerno uživanje alkohola	24	0
Vnetje sinusov	18	11
Izčrpanost	79	28
Vznemirjenost	24	12
Bolečine v zapestju	11	6
Depresija	16	0
Drugo (tesnoba, menjavanje razpoloženja, telesna poškodba pri delu)	8	6

Vir: Lastno delo.

Želel sem preveriti, ali se slovensko kabinsko osebje prav tako spopada z motnjam spanja. Anketirancem sem postavil trditev »V zadnjih šestih mesecih sem imel težave s spanjem«. Na trditev so odgovorili z odgovori »nikoli«, »občasno (mesečno)«, »pogosto (tedensko)« in »zelo pogosto (dnevno)«. Noben od anketirancev ni izbral odgovora »nikoli«, 46 % je odgovorilo, da imajo težave s spanjem občasno, 31% se z motnjami spanja spopada na tedenski ravni, 23 % pa ima dnevno težave s spanjem. Rezultati s slike 18 kažejo, da 54 % anketirancev pogosto ali zelo pogosto doživlja motnje spanja.

Slika 18: Motnje spanja (v %)



Vir: Lastno delo.

Anketirance sem vprašal, ali za spanje uporabljajo katere izmed pripomočkov za lažje spanje. Vprašanje je imelo več možnih odgovorov. Zgolj 5 % anketirancev je odgovorilo, da ne uporabljajo ničesar. Največji odstotek (37 %) je dosegel odgovor »drugo«, med katerimi so anketiranci zapisali:

- »ostajanje pokonci, dokler ne zaspim«;
- »poskušam ostati budna zelo dolgo (tudi več kot 30 ur), dokler nisem tako utrujena, da zaspim«;
- »biti budna pred letom tako dolgo (30 ur +), da bom spala vsaj šest ur«;
- »poizkušam ostati buden, dokler nisem tako utrujen oz. skoraj izmučen in lahko zaspim«;
- »topel tuš«;
- »da ne zaspim čez dan, ampak poizkušam ostati budna do večera in zaspat takrat«;
- »telovadba«.

Na drugem mestu po številu odgovorov (31 %) sledi odgovor »tablete za lažje spanje« (npr. Panadol Night), na tretjem mestu pa odgovor »zelišča«. Med slednji odgovor spadajo različna pršila, dišave, čaji in mazila, ki pripomorejo k lažjemu spancu. Za lažje spanje slaba četrtnina (23 %) anketirancev uporablja alkohol, katerega povečana uporaba je v nekaterih raziskavah povezana z nočnim delom (Reeves, Newling - Ward, & Gissane, 2004; Bor & Hubbard, 2006, str. 211).

23 % anketiranih za pomoč pri spanju uporablja tablete, ki vsebujejo melatonin, torej hormon, ki je naravno prisoten v človeškem telesu ter uravnava stanje budnosti in zaspanosti. Tablete z vsebnostjo melatonina sicer niso priporočljive s strani pristojnih

organov, saj lahko njihova nepravilna uporaba vodi do povišane stopnje zaspanosti v času, ko bi moral biti član kabinskega osebja povsem buden in pripravljen na delo.

Tabela 14: Pripomočki za lažje spanje (v %)

Pripomoček	%
Melatonin	23
Alkohol	23
Tablete za lažje spanje	31
Zelišča	29
Ne uporabljam ničesar	5
Drugo (prosim napišite)	37

Vir: Lastno delo.

8 DISKUSIJA

8.1 Glavne ugotovitve in teoretični prispevki

V nalogi sem se omejil na proučevanje emocionalnega dela, izčrpanosti in izgorelosti slovenskega kabinskega osebja, ki dela za letalskega prevoznika z Bližnjega vzhoda. Rezultati kažejo, da je poklic kabinskega osebja še vedno bolj privlačen za pripadnice nežnejšega spola, saj je bilo teh v moji raziskavi več kot tri četrtine. Ta rezultat se sklada tudi z raziskavami, na katere sem se opiral v teoretičnem delu magistrskega dela (Avers, King, Nesthus, Thomas, & Banks, 2009; McNeely in drugi, 2014). Letalske družbe tudi v svojih trženjskih kampanjah uporabljajo skoraj zgolj žensko kabinsko osebje in še vedno predstavljajo ta poklic kot nekaj glamuroznega in prestižnega, kot je bilo to v začetkih letalskega potniškega prometa (Baum, 2012, str. 1191).

Slovensko kabinsko osebje pri izbranem prevozniku je visoko izobraženo, saj jih ima več kot 70 % zaključeno visoko stopnjo izobrazbe. Visoko stopnjo izobraženosti je potrdila tudi raziskava med tajvanskim kabinskim osebjem (Hu, Hu, & King, 2017), kjer je imelo visoko stopnjo izobrazbe zaključenih kar 95 % anketirancev. Starostna skupina slovenskega kabinskega osebja je zelo homogena, saj je 95 % anketirancev starih 26–35 let. Očitno je, da prevoznik privablja predvsem mlade iskalce zaposlitve oziroma pripadnike generacije Y, za katero so značilni želja po svobodnem življenju, radovednost in želja, da delo, ki ga opravljajo, ponuja zabavo in določeno mero izzivov (Wong, Wan, & Gao, 2017).

Želel sem tudi ugotoviti, ali obstaja povezava med predhodnimi mednarodnimi izkušnjami v obliki študija in dela v tujini in zaposlitvijo kot kabinsko osebje v tujini. Študij v tujini je danes zaradi programa Erasmus zelo dostopna izkušnja. Hadis (2005) ugotavlja, da

študenti z mednarodno izkušnjo razvijejo višjo stopnjo samostojnosti in odprtosti za sprejemanje drugih kultur, ki z njimi ostane vse življenje. Prav tako študenti na izmenjavi premagajo tako imenovani kulturni šok in je zato posledično kasnejša selitev v tujino precej lažja. Pričakoval sem, da bo velika večina anketirancev potrdila predhodne mednarodne izkušnje, saj bi to precej olajšalo selitev in delo v povsem drugačnem kulturnem in ekonomskem prostoru, ki ga predstavlja Bližnji vzhod. Rezultat raziskave je potrdil, da je imela večina anketirancev (58 %) predhodne mednarodne izkušnje pred zaposlitvijo pri prevozniku, vendarle sem pričakoval, da bo ta odstotek še višji.

Raziskava je potrdila, da je površinsko igranje, kjer oseba s premišljeno in vnaprej načrtovano neverbalno govorico telesa, obraznimi izrazi, tonom glasu in držo telesa simulira čustva, čeprav so le-ta povsem drugačna od dejanskih občutij, prisotno v veliki meri. Rezultat je pričakovan in razumljiv, saj se od kabinskega osebja pričakuje, da je do potnikov vedno prijazno in ustrezljivo. Prevoznik s svojo geografsko lego, kjer več kot 4,5 milijarde ljudi živi znotraj osemurnega leta do Bližnjega vzhoda, prepelje veliko potnikov iz manj razvitih držav tretjega sveta. Potniki iz tega dela so pogosto neizkušeni letalski potniki, velikokrat celo prvič potujejo z letalom (Dresner, Eroglu, Hofer, Mendez, & Tan, 2015; Squalli, 2014; Vespermann, Wald, & Gleich, 2008). Razlogi njihovega potovanja so povezani z iskanjem dela ali religioznimi romanji, kot na primer romanje v Meko. Za kabinsko osebje ta dejstva pomenijo zgolj večjo stopnjo površinskega igranja, saj morajo sprejeti vse kulturne razlike potnikov.

Nasprotno, globinsko igranje, kjer oseba dejansko želi občutiti čustva, ki jih kaže navzven, kot so pokazali rezultati ankete, ni prisotno v taki meri kot površinsko igranje. Rezultati kažejo, da anketirancem emocionalno delo v večkulturnem okolju povzroča določene frustracije, prav tako neposredno delo s potniki iz različnih držav predstavlja stres. Na drugi strani pa svoje delo vseeno dojemajo kot smiselno in so z njim zadovoljni. Treba se je zavedati, da delo kabinskega osebja s seboj prinaša tudi številne ugodnosti, ki služijo kot kompenzacija za sicer fizično in čustveno naporno delo. Ugodnosti, kot so neobdavčena plača, brezplačno stanovanje, cenejše cene letalskih kart, številni popusti in ne nazadnje možnost potovanja na različne konce sveta, velikokrat prevlada in ohranja tovrsten poklic zelo privlačen, še posebej za mlajšo populacijo.

Velik del magistrskega dela sem posvetil proučevanju izčrpanosti kabinskega osebja, njenim vzrokom in posledicam. V letalski panogi je treba na izčrpanost gledati z zornega kota simptomov, kot so pozabljenost, počasnejše reakcije, slabša zmožnost odločanja, zmanjšana pozornost, slabša raven komunikacije, otopelost in zaspanost (Rosekind in drugi, 1996). Kabinsko osebje je na letalu prisotno primarno zaradi varnosti letala in potnikov (Bor & Hubbard, 2006; Avers, King, Nesthus, Thomas, & Banks, 2009), zato bi moralo biti v interesu vseh udeležencev, da je osebje ustrezno spočito in pripravljeno na reagiranje v primerih izrednih stanj, še posebej v ključnih fazah leta, kot sta vzlet in pristane. Rezultati iz tabele 9 kažejo, da se velika večina osebja (72 %) na nekaterih letih zaradi izčrpanosti ne počuti povsem pripravljenega za reagiranje ob izrednih dogodkih. Ta

podatek je pravzaprav zelo zaskrbljujoč, saj se vsi deležniki na letalu zanašajo na hitro in učinkovito reagiranje kabinskega osebja v primeru izrednih dogodkov. Rezultat je skoraj identičen z raziskavo iz ZDA (Avers, King, Nesthus, Thomas, & Banks, 2009), kjer je 71 % anketirancev poročalo, da je izčrpanost negativno vplivala na njihovo zmožnost koncentracije pri varnostnih nalogah na letalu.

Številni primeri izrednih dogodkov v potniški letalski panogi kažejo na pomembnost kabinskega osebja pri izpraznitvi letala (Ford, Henderson, & O'Hare, 2014, str. 49–50). Ključno je zavedanje, da ima kabinsko osebje med ključnima fazama poleta (vzlet in pristank) z razlogom dodeljene posebne sedeže ob zasilnih izhodih na letalu. Prav tako jih pilotsko osebje prek zvočnika opozori, da bo letalo vzletelo oziroma pristalo in jim s tem da znak, da se pripravijo in v mislih obnovijo postopke v primeru izrednega stanja.

Eden izmed zadnjih primerov uspešne izpraznitve potniškega letala na Bližnjem vzhodu priča o pomembnosti dejanj in reakcij kabinskega osebja. Avgusta 2016 se potniškemu letalu po štiriurnem letu ob pristanku ni spustila pristajalna oprema in je trčilo na pristajalno stezo. Letalo so v trenutku zajeli ognjeni zublji, zaradi katerih je kabinsko osebje lahko uporabilo le pet od desetih zasilnih izhodov. Pravilna dejanja kabinskega osebja so v tem primeru omogočila uspešno evakuacijo in preživetje vseh 282 potnikov. Letalo je po izpraznitvi povsem pogorelo (Gcaa, 2016). Vprašanje, ki se mi ob tem poraja, je, ali bi bila dejanja kabinskega osebja enako učinkovita in kako uspešna bi bila izpraznitev letala, če bi se opisani primer zgodil po 15- ali 16-urnem letu.

V raziskavi je 79 % anketirancev potrdilo, da so v zadnjih šestih mesecih doživeli izčrpanost. Glavni vzroki izčrpanosti so prekratki počitki med zaporednimi leti in počitek na samem letalu med dolgimi leti. Pogosto menjavanje časovnih pasov in s tem povezan jet lag prav tako v veliki meri prispevata k izčrpanosti.

Anketiranci potrjujejo, da po njihovem mnenju potniki vidijo vlogo kabinskega osebja predvsem kot strežbo hrane in pijače, kar osebje postavlja v nezavidljivo vlogo, predvsem kadar morajo prevzeti bolj avtoritativno vlogo in izvajati naloge, povezane z varnostjo. V tem pogledu se rezultat moje raziskave močno razlikuje od raziskav, ki sta jih opravila Fennel in Muir (1992). Avtorja sta namreč zagovarjala tezo, da letalski potniki kot tri najpomembnejše naloge kabinskega osebja štejejo odgovornost za varnost potnikov v primeru izrednega stanja, pomoč potnikom v primeru izrednega stanja in ozaveščanje potnikov o varnostnih postopkih. Menim, da je razlika dokaj preprosto razložljiva, saj gre za velik časovni preskok v letalski potniški panogi, ki danes zaradi visoke ravni konkurence stremi k vse višji ravni strežbe med letom in s tem tudi postavlja kompromis med varnostjo in udobnostjo poleta. Veliko nalog, povezanih z varnostjo letala, ki jih opravlja kabinsko osebje, je tudi »nevidnih« očem potnikov, saj se izvajajo pred njihovim vkrcanjem ali pa v delih kabine, ki ni namenjena potnikom.

Zloraba alkohola na letalu je, sodeč po rezultatih, na zelo visoki ravni, predvsem zato, ker je cena alkohola že vključena v ceno letalske vozovnice, kar v očeh nekaterih potnikov pomeni, da lahko popijejo neomejene količine. Veliko potnikov, ki s prevoznikom letijo prvič, celotno potovanje doživlja kot posebnost in zato želijo izkoristiti vse, kar letalska družba ponuja (Bor & Hubbard, 2006). Alkoholiziranost potnikov na letalu poveča obseg dela kabinskega osebja in jih postavlja v neprijeten položaj, saj morajo nadzorovati porabo alkohola in obenem zagotoviti miren, udoben in varen let za vse potnike na letalu.

Glede zdravstvenih težav kabinskega osebja so bile poleg izčrpanosti najbolj pogoste težave s prebavili, prehlad in bolečine v hrbtu. Omenjene zdravstvene težave so značilne za poklic kabinskega osebja in se tudi skladajo z raziskavo iz Združenih držav Amerike (McNeely in drugi, 2014). Rezultat raziskave kažejo tudi na dokaj zaskrbljujoč podatek, da imajo prav vsi anketiranci do neke mere težave s spanjem. Težave in motnje spanja anketiranci rešujejo na različne načine, kot na primer poskus prilagoditve na trenutno časovno območje. Trditve, kot so »poskušam ostati budna zelo dolgo (tudi več kot 30 ur), dokler nisem tako utrujena, da zaspim«, »biti budna pred letom tako dolgo (30 ur +), da bom spala vsaj šest ur« in »poizkušam ostati buden, dokler nisem tako utrujen oz. skoraj izmučen in lahko zaspim«, pričajo o tem, da osebje prisili svoj organizem, da ostane buden v nekaterih primerih celo več kot 30 ur. Pomanjkanje spanja vodi do utrujenosti in posledične izčrpanosti, zmanjšane koncentracije, motenj v spominu, daljšega odzivnega časa, večjega števila napak, nezmožnosti sprejemanja kritičnih odločitev (Gryglewska – Orzel, 2010; Frenda, & Fenn, 2016). Izčrpanost po 20 do 25 urah budnosti je moč primerjati z vinjenim stanjem enega promila alkohola v krvi (Gryglewska – Orzel, 2010, str. 107).

8.2 Praktična priporočila

Priporočila, ki jih na podlagi rezultatov ankete in proučevane literature lahko podam letalskemu prevozniku, so naslednja: kot kažejo moja in številne tuje raziskave (Avers, King, Nesthus, Thomas, & Banks, 2009; McNeely in drugi, 2014; Hu, Hu, & King 2017), je izčrpanost v veliki meri prisotna med kabinskim osebjem. Človeško telo ni zmožno brez težav izvajati vseh nalog, ki jih zahteva današnja potniška panoga. Zaradi tega izčrpanost med kabinskim osebjem verjetno ne bo nikoli izkoreninjena (Caldwell, 2012, str. 87), vendarle pa jo lahko omejimo z ustreznimi strategijami, ki temeljijo na znanstvenih raziskavah. Strategije za preprečevanje izčrpanosti se morajo, kot predlaga Caldwell (2012), osredotočiti na:

- **optimiziranje urnikov letenja** (urniki letenja bi morali biti sestavljeni predvsem glede na zakonitosti cirkadianih ritmov ter zadostno količino počitka in spanja med posameznimi leti);
- **spremljanje in beleženje spanja** (urniki letov so sestavljeni glede na predvidevanje, da je imelo osebje pred letom zadostno količino spanja, in ne glede na dejanske

podatke o količini spanja. Caldwell (2012, str. 87) omenja možnost beleženja količine dejanskega spanja z aktivnimi zapestnicami, katerih podatki bi lahko določili, ali je osebje primerno spočito in pripravljeno za delo);

- **ublažitev izčrpanosti med samim letom** (več pozornosti bi bilo treba nameniti počitku osebja in iskati nove možnosti, kako povečati količino počitka na dolгих letih, in zagotoviti, da je osebje spočito in pripravljeno za delo v ključnih fazah poleta).

Premalo počitka med zaporednimi leti in na samem letalu med dolgimi leti ter jet lag so glavni vzroki izčrpanosti pri izbranem prevozniku. V kolikor se podjetje zaveda te težave in ve, da je kabinsko osebje zaradi teh dejavnikov izčrpano in s tem nezmožno ustrezno opravljati svoje delo, bi seveda moralo ukrepati. Prevoznik bi tako moral povečati čas počitka med leti in razporediti nočne izmene tako, da si ne sledijo zaporedoma. Nekateri leti čez poldnevnik, ki trajajo več kot 12 ur, zahtevajo več kot 24-urni postanek, saj se mora telo prilagoditi na menjavo časovnih pasov in se pripraviti na povratni let.

Prav tako bi bilo treba pregledati strategijo počitka na omenjenih dolгих letih in povečati čas, namenjen počitku. Kot omenjajo Caldwell in drugi (2009), je počitek, namenjen za spanje med samim letom, eden izmed najpomembnejših preprečevalcev izčrpanosti kabinskega osebja. Raziskave so prav tako pokazale, da so za učinkovit počitek kabinskega osebja potrebne ustrezna zvočna izolacija, temperatura in relativna vlažnost zraka v prostoru, namenjenem za počitek. Prevoznik ima možnost vplivati na te dejavnike, saj je notranjost potniške kabine in prostorov, namenjenih za počitek kabinskega osebja, izdelana po željah naročnika letala.

Prevozniku bi priporočal, da bolj pozorno spremlja poročila o izčrpanosti kabinskega osebja in tudi izvaja redne ankete o izčrpanosti. Z anketami med zaposlenimi bi se lahko hitro prepoznalo, na katerih letih je izčrpanost najbolj pogosta, in bi prevoznik lahko ustrezno ukrepal. Menim, da bi bilo potrebno tudi več izobraževanja kabinskega osebja glede izčrpanosti in njenih posledic v letalski potniški panogi. Koristna bi bila tudi podrobna izobraževanja glede cirkadianih ritmov in strategij za premagovanje jet laga, kot omenjajo tudi avtorji članka o preprečevanju izčrpanosti v letalski panogi (Caldwell in drugi, 2009, str. 52).

Čeprav prevoznik deluje v panogi, ki jo zaznamuje visoka stopnja konkurence med letalskimi prevozniki in je zato treba vlagati veliko v udobje in ugodje potnikov med letom, se mora hkrati zavedati, da je poglobljena naloga kabinskega osebja zagotavljanje varnosti. Prevozniku bi prav tako priporočil spremembo načina strežbe alkoholnih pijač med letom z namenom večjega nadzora nad porabo alkohola, katerega zloraba v veliko primerih vodi do neprimernega obnašanja potnikov in s tem povezanih težav, s katerimi se mora soočiti kabinsko osebje. Menim, da bi bilo koristno tudi večje ozaveščanje potnikov prek marketinških kanalov o vlogi in delu kabinskega osebja.

Siljenje organizma, da ostane budno predolgo, ni koristno za zdravje. Telo potrebuje vsaj sedem ur spanja na dan za vzdrževanje zdravja, saj lahko pomanjkanje spanja na dolgi rok vodi do razvoja sladkorne bolezni, visokega krvnega pritiska ter bolezni srca in ožilja (Gryglewska – Orzel, 2010). Zadostna količina spanja je ključna za preprečevanje izčrpanosti. Kabinskemu osebju bi priporočal, da več pozornosti nameni načrtovanju spanja, predvsem v dnevih, ko ne letijo. Caldwell in drugi (2009, str. 42) izpostavljajo, da je treba za preprečevanje izčrpanosti več pozornosti nameniti doseganju kakovostnemu spanju, ki ga lažje dosežemo s preprostimi metodami, kot so:

- vzpostavitev rutine pred spanjem (npr. branje in vroč tuš);
- redna telovadba najmanj dve uri pred spanjem;
- zagotovitev popolne teme in tišine v prostoru, namenjenem za spanje;
- izogibanje alkohola kot pripomočka za lažje spanje, saj le-ta preprečuje kakovosten spanec;
- izogibanje nikotina pred spanjem.

8.3 Omejitve in predlogi za nadaljnje raziskave

Raziskava, ki sem si jo zadal v magistrskem delu, ima določene omejitve in pomanjkljivosti. Raziskavo kabinskega osebja sem omejil le na Slovence, ki delajo pri izbranem letalskem prevozniku, in zato v nobenem primeru ne morem posplošiti rezultatov na celotno populacijo kabinskega osebja pri prevozniku. Vendarle sem z raziskavo zajel 56 % proučevane populacije (slovenskega kabinskega osebja) in torej lahko trdim, da rezultati te raziskave dobro predstavljajo proučevano populacijo.

Literature v slovenskem jeziku na proučevano tematiko med raziskovanjem nisem našel veliko, vprašalnik pa sem oblikoval na podlagi raziskav tujih strokovnjakov, zato dopuščam možnost, da je veljavnost vprašalnika nizka. Pri nekaterih vprašanjih sem dobil odgovore, ki so nekoliko dvoumni, kot na primer odgovor na vprašanje glede predhodnih delavnih izkušenj, kjer je največ anketirancev (32 %) zapisalo, da so študirali, kar sem razumel, da niso imeli predhodnih delavnih izkušenj, čeprav v Sloveniji poznamo obliko študentskega dela, ki velikokrat pomeni prav delo v storitvenem sektorju (strežba). Menim, da bi bilo bolj koristno, če bi postavil vprašanje zaprtega tipa in preverjal z možnostjo izbiranja med različnimi že podanimi odgovori ali pa le preverjanje, ali je bila njihova predhodna zaposlitev povezana s storitveno dejavnostjo in neposrednim stikom s strankami.

Pri literaturi, člankih in predvsem objavah v medijih v slovenskem jeziku sem zaznal visoko stopnjo nekonsistentnosti pri uporabi izrazov »kabinsko osebje« in »steward«. Osebnostno menim, da v Sloveniji potrebujemo novo in jasno razlago poklica kabinskega osebja, kar je tudi posreden namen mojega magistrskega dela. Razumljivo je, da v slovenskih akademskih krogih ta poklic ni bil deležen pozornosti, saj nacionalni prevoznik

Adria zaposluje manj kot 500 ljudi. Vseeno je ta poklic med mladimi iskalci zaposlitve v Sloveniji še vedno mamljiv, ne le pri prevoznikih z Bližnjega vzhoda, ampak tudi pri nekaterih evropskih nizkocenovnih prevoznikih.

Nadaljnje raziskave bi morale biti bolj obsežne in poskušati zajeti celotno populacijo kabinskega osebja pri prevozniku. Glede na to, da prevoznik zaposluje osebje iz več kot 90 različnih držav, bi bilo zanimivo proučevati tudi, ali obstajajo kulturne razlike med anketiranci. Prav tako bi za nadaljnje raziskave priporočal, da se vsebinsko osredotočijo zgolj na en proučevani element, izpostavil bi izčrpanost, saj tudi moja raziskava potrjuje, da je le-ta v veliki meri prisotna med kabinskim osebjem.

Rezultati kažejo, da osebje meni, da potniki dojemajo njihovo vlogo predvsem oziroma zgolj kot streženje hrane in pijače na letalu. Zanimivo bi bilo o tem povprašati tudi potnike same, kako oni vidijo vlogo kabinskega osebja.

SKLEP

Z magistrskim delom sem želel predstaviti poklic kabinskega osebja pri enem izmed največjih svetovnih prevoznikov in proučiti, v kakšni meri je slovensko kabinsko osebje izpostavljeno dejavnikom, značilnim za ta poklic. Idejo za pisanje dela sem dobil iz lastnih izkušenj, saj sem pri prevozniku kot član kabinskega osebja od avgusta 2016 zaposlen tudi sam. Med raziskovanjem sem ugotovil, da literatura v slovenskem jeziku na temo kabinskega osebja skorajda ne obstaja. Prav tako na Ekonomski fakulteti med zaključnimi deli nisem našel naloge, ki bi proučevala tovrstno tematiko.

Letalska panoga je v velikem razcvetu, čeprav nanjo močno vplivajo vsi negativni dejavniki v svetu, kot so terorizem, nestabilne politične razmere, valutna tveganja, cene goriv in naravne nesreče. Letalski potniški promet je v zadnjih 30 letih rasel s povprečjem 5 % letno, napovedi za prihodnost pa so še bolj optimistične. Z napredkom tehnologije, vse večjo svetovno populacijo in pomenom globalizma se pričakuje, da bo ta rast v prihodnjih letih še hitrejša. Danes je letalski potniški promet povsem drugačen od začetkov v letih 1920. Sodobno potniško letalstvo je danes tako zaznamovano s hudo konkurenco, različnimi poslovnimi modeli, od nizkocenovnih poletov do letal, ki omogočajo prhanje med letom v prvem razredu. Prevozniki z Bližnjega vzhoda so izkoristili svojo strateško geografsko lego in vladne finančne injekcije ter v regiji zgradili velika letalska središča, ki ponujajo nov način potovanja z letali. Nov način potovanja in vse večja letala, ki sprejmejo do 615 potnikov, pomenijo tudi večji obseg dela za kabinsko osebje.

Letalski potniški promet velja za najvarnejšo obliko potovanja, saj je število nesreč s smrtnim izidom v primerjavi s številom prepeljanih potnikov zanemarljivo. Letalski promet je najvarnejša oblika potovanja z razlogom, saj je panoga izredno strogo regulirana in temelji na standardnih procesih delovanja, ki jih je treba spoštovati na vsakem koraku.

Vendarle je danes letalska potniška panoga postala kompromis med varnostjo in udobnostjo potnikov, vse hujša konkurenca v panogi in vse višje zahteve in pričakovanja potnikov silijo prevoznike v višje standarde strežbe med letom in nudenja ugodja potnikom, kar predstavlja večje delovno breme za kabinsko osebje in jih odvrča od njihove primarne vloge na letalu, ki je zagotavljanje varnosti potnikov in samega letala. Številni primeri kažejo, da je lahko kabinsko osebje s svojimi reakcijami in ravnanji ključni dejavnik pri izpraznitvi letala v primeru izrednega stanja. Vseeno se mi poraja vprašanje, ali bi bile reakcije kabinskega osebja enako učinkovite po štiriurnem ali 15-urnem letu, pred katerim osebje ni imelo dovolj časa za ustrezen počitek in premagovanje jet laga in med katerim so morali dostaviti strežbo na najvišji ravni ter ugoditi vsem prošnjam potnikov z nasmeškom na obrazu.

LITERATURA IN VIRI

1. Ahasan, R. (2002). Human adaptation to shift work in improving health, safety and productivity – some recommendations, *Work Study*, 51(1), 9-16.
2. Ahasan, R., Mohiuddin, G., & Khaleque, A. (2002) Psychosocial implications of shift work: a case study. *Work Study*, 51(3), 116-120.
3. Airbus. (2017, 1. junij 2017). *A statistical analysis of commercial aviation accidents*. Pridobljeno 21. maj 2018 iz <http://www.airbus.com/content/dam/corporate-topics/publications/safety-first/Airbus-Commercial-Aviation-Accidents-1958-2016-14Jun17.pdf>
4. Airbus. (2018). *Facts and figures*. Pridobljeno 19. aprila 2018 iz <http://www.airbus.com/content/dam/corporatetopics/publications/backgrounders/Backgrounder-Airbus-Commercial-Aircraft-A380-Facts-and-Figures-EN.pdf>
5. Akerstedt, T. (1995). Work hours, sleepiness and the underlying mechanisms. *Journal of Sleep Research*, 4(1), 15-22.
6. Akerstedt, T. (2003). Shift work and disturbed sleep/wakefulness. *Occupational Medicine*, 53(1), 89–94.
7. Allen, I. E., & Seaman, C. A. (2007). Likert scales and data analyses. *Quality Progress*, 40(7), 64–65.
8. Antoniadou, M. (2010). *Emotions at work: what it feels like to work in the sky*. Manchester: Research Institute for Business and Management.
9. Arendt, J. (2009). Managing jet lag: Some of the problems and possible new solutions. *Sleep Medicine Reviews*, 9(1), 249–256.
10. Ashfort E. B., & Humphrey H. R. (1993). Emotional labor in service roles: The Influence of Identity: *Academy of Management Review*, 19(1), 88-115.
11. Auger, R. R., & Morgenthaler, T. I. (2009). Jet lag and other sleep disorders relevant to the traveler. *Travel Medicine and Infectious Disease*, 7(1), 60-68.
12. Avers, K. B., King, S. J., Nesthus, T. E., Thomas, S. & Banks, J. (2009). *Flight Attendant Fatigue, Part I: National Duty Rest and Fatigue Survey*. Washington: Federal aviation administration.
13. Avers, K., Nei, D., King, S. J., Thomas, S., Roberts, O. J., & Nesthus, T., E. (2011). *Flight Attendant Fatigue: A Quantitative Review of Flight Attendant Comments*. Civil aerospace medical institute. Pridobljeno 17. januara 2018 iz https://www.faa.gov/data_research/research/med_humanfacs/oamtechreports/2010s/media/201116.pdf
14. Bakker, A., Verbeke, W., Demerouti, E. (2004). Using the Job Demands–Resources Model to Predict Burnout and Performance. *Human Resource Management*, 43(1), 83-104.
15. Banks, J. O., Avers, K. E., Nesthus, T. E., & Hauck E. L. (2012). A comparative study of international flight attendant fatigue regulations and collective bargaining agreements. *Journal of Air Transport Management*, 19(1), 21-24.

16. Barnes, C. M. (2015, 28. januar). The Ideal Work Schedule, as Determined by Circadian Rhythms. Pridobljeno 17. januar 2018 iz <https://hbr.org/2015/01/the-ideal-work-schedule-as-determined-by-circadian-rhythms>
17. Baum, T. (2012). Working the skies: Changing representations of gendered work in the airline industry, 1930 – 2011. *Tourism Management*, 33(1), 1185-1194.
18. Bilban, M. (2017). Izmensko – nočno delo. [power point]. Pridobljeno 18. januarja iz http://www.zbornica-vzd.si/media/6_%20Bilban.pdf
19. Boeing. (2017, julij). *Statistical summary of commercial jet airplane accidents*. Pridobljeno 21. maj 2018 iz https://www.boeing.com/resources/boeingdotcom/company/about_bca/pdf/statsum.pdf
20. Boivin, D. B., & Boudreau, P. (2014). Impacts of shift work on sleep and circadian rhythms. *Pathologie Biologie*, 62(1), 292-301.
21. Bor, R. (2003). Trends in disruptive passenger behaviour on board UK registered aircraft: 1999–2003. *Travel Medicine and Infectious Disease*, 1(1), 153–157.
22. Bor, R., & Hubbard, T. (2006). *Aviation mental health*. Hampshire: Ashgate publishing limited
23. Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379.
24. Brotheridge, C. M., & Taylor, I. (2006). Cultural Differences in Emotional Labor in Flight Attendants In Individual and Organizational Perspectives on Emotion Management and Display. Published online: 10 Mar 2015; 167-191.
25. Burstrom, L., Lindberg, L., & Lindgren, T. (2006). Cabin attendants' exposure to vibration and shocks during landing. *Journal of Sound and Vibration*, 298(1), 601–605.
26. Caldwell, J. A. (2005). Fatigue in aviation. *Travel Medicine and Infectious Disease*, 3(1), 85-96.
27. Caldwell, J. A. (2012). Crew Schedules, Sleep Deprivation, and Aviation Performance. *Current Directions in Psychological Science*, 21(2), 85-89.
28. Caldwell, J. A., Mallis, M. M., Caldwell, J. L., Paul, M. A, Miller, J. C., & Neri, D. F. (2009). Fatigue Countermeasures in Aviation. *Aviation Space Environment*, 80(1), 29-59.
29. Chang, Y. H., & Yang H. H. (2011). Cabin safety and emergency evacuation: Passenger experience of flight CI-120 accident. *Accident Analysis and Prevention*, 43(1), 1049-1055.
30. Chen, C., & Chen, S. C. (2014). Investigating the effects of job demands and job resources on cabin crew safety behaviors. *Tourism Management*, 41(1), 45-52.
31. Chen, C., & Kao, Y. L. (2012). Moderating effects of work engagement and job tenure on burnout performance among flight attendants. *Journal of Air Transport Management*, 25(1), 61-63.

32. Cheng-Ping, C., & Ju-Mei, C. (2009). Flight Attendants Emotional Labor and Exhaustion in the Taiwanese Airline Industry. *Journal of Service Science & Management*, 2(1), 305-311.
33. Cho, K., Ennaceur, A., Cole, J. C., & Suh, C. K. (2000). Chronic Jet Lag Produces Cognitive Deficits. *The Journal of Neuroscience*, 20(1), 1-5.
34. Costa, G. (2010). Shift Work and Health: Current Problems and Preventive Actions. *Safety Health Work*, 11(1), 112-123.
35. Čavka, I., Čokorilo, O., & Vasov, L. (2006). Energy efficiency in aircraft cabin environment: Safety and design. *Energy and Buildings*, 115(1), 63–68.
36. Doc 9966, *Manual for the oversight of fatigue management approaches*. (2nd ed.). (2016). International civil aviation organization. Pridobljeno 2. marec 2018 iz <https://www.icao.int/safety/fatiguemanagement/FRMS%20Tools/Doc%209966.FRMS.2016%20Edition.en.pdf>
37. Dresner, M., Eroglu, C., Hofer, C., Mendez, F., & Tan, K. (2015). The impact of Gulf carrier competition on U.S. airlines. *Transportation Research*, 79(1), 31-41.
38. Ekman, S. K., & Debacker, M. (2018). Survivability of occupants in commercial passenger aircraft accidents. *Safety science*, 104(1), 91-98.
39. Emirates (2017). Letno poročilo podjetja Emirates [Annual report of Emirates]. Dubai: Emirates
40. Emirates A380 from Dubai to NZ makes longest non-stop flight. (3. marec 2016). Pridobljeno 16. januarja 2018 iz <http://www.bbc.com/news/world-asia-35710969>
41. Emirates. (brez datuma). *Cabin crew*. Pridobljeno 16. januarja 2018 iz <http://www.emiratesgroupcareers.com/cabin-crew/>
42. Etihad (2018). Fast facts and figures. Pridobljeno 19. aprila 2018 iz https://www.theetihadaviationgroup.com/content/dam/eag/corporate/etihadaviation/en-ae/pdfs/Fast_Facts_and_Figures/Fast_Facts_and_Figures_JAN2018.pdf
43. European Commission (Marec, 2017). Annual Analyses of the EU Air Transport Market 2016 – Final Report. Pridobljeno 16. januarja 2018 iz https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2016_eu_air_transport_industry_analyses_report.pdf
44. Fennell, P. J., & Muir, H. C. (1992). *Passenger attitudes towards airline safety information and comprehension of safety briefings and cards*. CAA Paper 92015, Civil Aviation Authority, London.
45. Ford, J., Henderson, R., & O'Hare, D. (2014). The effects of Crew Resource Management (CRM) training on flight attendants' safety attitudes. *Journal of Safety Research*, 48(1), 49-56.
46. Frenda, S. J., & Fenn, K. M. (2016). Sleep Less, Think Worse: The Effect of Sleep Deprivation on Working Memory. *Journal of Applied Research in Memory and Cognition*, 5(1), 463-469.
47. Gcaa (2016). Preliminary Accident Investigation Report No AIFN/0008/2016. Pridobljeno 21. aprila 2018 iz <https://www.gcaa.gov.ae/en/ePublication/admin/iradmin/Lists/Incidents%20Investiga>

- tion%20Reports/Attachments/90/2016-2016%20
%20Preliminary%20Report,%20AAIS%20Case%20AIFN-0008-2016%20-%20A6-
EMW.pdf
48. Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
 49. Grun, G., Trimmel, M., & Holm, A. (2011). Low humidity in the aircraft cabin environment and its impact on well-being. Results from a laboratory study. *Building and Environment*, 47(1), 23-31.
 50. Gryglewska – Orzel, J. (2010). Consequences of sleep deprivation. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 23(1), 95-114.
 51. Hadis, B. F. (2005). Why are They Better Students when They Come Back? *Frontiers: The Interdisciplinary Journal of Study Abroad*, 11(1), 57-70.
 52. Halbesleben, J. R. B. (2009). The influence of shift work on emotional exhaustion in firefighters: The role of work-family conflict and social support, *International Journal of Workplace Health Management*, 2(2), 115-130.
 53. Harrington, J. M. (2001). Health effects of shift work and extended hours of work. *Occupational and environmental medicine*, 58(1), 68-72.
 54. Harrison, V., & Ross, S. J. M. (2016). An emerging concern: Toxic fumes in airplane cabins. *Cortex*, 74(1), 297-302.
 55. Heuven, E., & Bakker, A. B. (2003). Emotional Dissonance and burnout among cabin attendants. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(1), 81-100.
 56. Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*. University of California Press. London, England.
 57. Hu, H. H., Hu, H., & King, B. (2017) Impacts of misbehaving air passengers on frontline employees: role stress and emotional labor. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(7), 1793-1813.
 58. Hussain, R., Nasser, A. A., & Hussain, Y. K. (2015). Service quality and customer satisfaction of a UAE-based airline: An empirical investigation. *Journal of Air Transport Management*, 42(1), 167-175.
 59. International Air Transport Association (2015). Guidance on unruly passenger prevention and management. Pridobljeno 17. aprila 2018 iz <https://www.iata.org/policy/Documents/2015-Guidance-on-Unruly-Passenger-Prevention-and-Management.pdf>
 60. International Air Transport Association. (2017). *Annual review 2017*. Pridobljeno 16. januarja 2018 iz <https://www.iata.org/publications/Documents/iata-annual-review-2017.pdf>
 61. International Air Transport Association. (brez datuma). *Cabin safety*. Pridobljeno 2. januarja 2018 iz <http://www.iata.org/whatwedo/safety/Pages/cabin-safety.aspx>
 62. Jäger, M., Sawatski, K., Glitsch, U., Ellegast, R., Ottersbach, H. J., Schaub, K., Franz, G., & Luttmann, A. (2007). Load on the lumbar spine of flight attendants

- during pushing and pulling trolleys aboard aircraft. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 37(1), 863-876.
63. Jamal, M., & Baba, V. V. (1992). Shift work and department-type related to job stress, work attitudes and behavioral intentions: A study of nurses. *Journal of Organizational Behavior*, 31(1), 385-408.
 64. Jansen, N. W. H., van Amelsvoort, L. G. P. M., Kristensen, T. S., van den Brandt, P. A., & Kant, I. (2003). Work schedules and fatigue: a prospective cohort study. *Occupational Environmental Medicine*, 60(1), 47-53.
 65. Kletzel, J., & Terry, B. (2017). *2017 Commercial Aviation Trends*. Pridobljeno 16. januarja 2018 iz <https://www.strategyand.pwc.com/trend/2017-commercial-aviation-trends>
 66. Knutsson, A. (2003). Health disorders of shift workers. *Occupational Medicine*, 53(1), 103-108.
 67. MacDonald, L. A., Deddens, J. A., Grajewski, B. A., Whelan, E. A., & Hurrell, J. J. (2003). Job Stress Among Female Flight Attendants. *Journal of Occupational Environmental Medicine*, 45(7), 703-714.
 68. Mahony, P. H., Griffiths, R. F., Larsen, P., & Powell, D. (2008). Retention of knowledge and skills in first aid and resuscitation by airline cabin crew. *Resuscitation*, 76(1), 413-418.
 69. Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behaviour*, 5(1), 16-22.
 70. McNeely, E., Gale, S., Tager, I., Kincl, L., Bradley, J., Coull, B., & Hecker, S. (2014). The self-reported health of U.S. flight attendants compared to the general population. *Environmental Health*, 13(13), 1-11.
 71. Mellert, V., Baumann, I., Freese, N., & Weber, R. (2008). Sound and vibration effect on health, travel comfort and performance of flight attendants and pilots. *Aerospace Science and Technology*, 12(1), 18-25.
 72. Minimum Cabin Crew Requirements (brez datuma). Pridobljeno 16. januarja 2018 iz <https://www.icao.int/safety/airnavigation/OPS/CabinSafety/Pages/Minimum-Cabin-Crew-Requirements.aspx>
 73. Morris, J., & Feldman, D. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(1), 986-1010.
 74. Nacionalni inštitut za javno zdravje. (1. julij 2016). Izgorelost na delovnem mestu. Pridobljeno 2. januar 2018 iz <http://www.nijz.si/sl/izgorelost-na-delovnem-mestu>
 75. Ng, S. I., Sambasivan, M., & Zubaidah, S. (2011). Antecedents and outcomes of flight attendants' job satisfaction. *Journal of Air Transport Management*, 17(1), 309-313.
 76. Nyberg, M., & Wiklund, M., L. (2017). Impossible meals? The food and meal situation of flight attendants in Scandinavia - A qualitative interview study. *Appetite*, 113(2), 162-171.
 77. O'Connell, J. F. (2011). The rise of the Arabian Gulf carriers: An insight into the business model of Emirates Airline. *Journal of Air Transport Management*, 17(1), 339-346.

78. O'Connell, J. F., & Bueno, O. E. (2016). A study into the hub performance Emirates, Etihad Airways and Qatar Airways and their competitive position against the major European hubbing airlines. *Journal of Air Transport Management*, 1(1), 1-12.
79. Pilzt, C., Voltes-Dorta, A., & Suau – Sanchez, P. (2017). A comparative analysis of hub connections of European and Asian airports against Middle Eastern hubs in intercontinental markets. *Journal of Air Transport Management*, 66(1), 1-12.
80. Pšeničny, A. (2008). *Prepoznavanje in preprečevanje izgorelosti*. Pridobljeno 16. januarja 2018 iz <http://www.burnout.si/uploads/images/file/PUBLIKACIJE/IzgorelostDidakta.pdf>
81. Qatar (2016). Annual report. Pridobljeno 19. aprila 2018 iz https://www.qatarairways.com/content/dam/documents/annualreports/qatarairways_group_annual_report_fiscal_2016.pdf
82. *Qatar (ponovno) išče kabinsko osebje v Sloveniji*. (2017, 17. april). Pridobljeno 2. januarja 2018 iz <https://www.vecer.com/qatar-ponovno-isce-kabinsko-osebje-v-sloveniji-6257643>
83. Reeves, S. L., Newling-Ward, E., & Gissane, C. (2004). The effect of shift-work on food intake and eating habits. *Nutrition & Food Science*, 34(5), 216-221.
84. Rhoden, S., Ralston, R., & Ineson, E. M. (2008). Cabin crew training to control disruptive airline passenger behavior: A cause for tourism concern? *Tourism Management*, 29(1), 538-547.
85. Rithi, B., & Harold, A. P. (2014). Influence of Emotional Labour on General Health of Cabin Crew and Airline Ground Employees. *Journal of Education & Social Policy*, 1(2), 40-50.
86. Rosekind, M. R., Gander, P. H., Gregory, K. B., Smith, R. M., Miller, D. L., Oyung, R., Webbon, L. L., & Johnson, J. M. (1996). Managing fatigue in operational setting 1: physiological consideration and countermeasures. *Behavioral Medicine*, 21(1), 157-165.
87. Sack, R., L. (2009). The pathophysiology of jet lag. *Travel Medicine and Infectious Disease*, 7(1), 102-110.
88. Samel, A., Wegmann, H. M., & Vejvoda, M. (1995). Jet lag and sleepiness in aircrew. *Journal of Sleep Research*, 4(2), 30–36.
89. Siol.net (2014a, 25. april). *Etihad, Emirates in Qatar Airways vabijo Slovence med kabinsko osebje*. Pridobljeno 2. Januar iz <https://siol.net/avtomoto/novice/etihad-emirates-in-qatar-airways-vabijo-slovence-med-kabinsko-osebje-62362>
90. Siol.net (2014b, 1. september). *Mamljive službe na največjih letalih, samo pri Emiratih dela že 70 Slovencev*. Pridobljeno 16. januarja 2018 iz <https://siol.net/avtomoto/reportaze/mamljive-sluzbe-na-najvecjih-letalih-samo-pri-emiratih-dela-ze-70-slovencev-163882>
91. Siol.net (2014c, 5. november). *Qatar Airways v Ljubljani spet išče člane osebja, vas zanima služba nad oblaki?* Pridobljeno 16. januarja 2018 iz <https://siol.net/avtomoto/novice/qatar-airways-v-ljubljani-spet-isce-clane-osebja-vas-zanima-sluzba-nad-oblaki-15391>

92. Siol.net (2015, 12. maj). Služba nad oblaki: Qatar Airlines in Express Airways zaposlujeta. Pridobljeno 16. januarja 2018 iz <https://siol.net/posel-danes/moja-sluzba/sluzba-nad-oblaki-qatar-airlines-in-express-airways-zaposlujeta-95691>
93. Siol.net (2016, 15. junij). *Prosta delovna mesta: United Arab Emirates, Adria Airways, Mercator, Iskraemeco, Helios TBLUS ...* Pridobljeno 16. januarja 2018 iz <https://siol.net/posel-danes/moja-sluzba/prosta-delovna-mesta-united-arab-emirates-adria-airways-mercator-iskraemeco-helios-tblus-419597>
94. Sonnentag, S., & Natter, E. (2004). Flight Attendants' Daily Recovery From Work: Is There No Place Like Home? *International Journal of Stress Management*, 11(4), 366-391.
95. Squalli, J. (2014). Airline passenger traffic openness and the performance of Emirates Airline. *The Quarterly Review of Economics and Finance*, 54(1), 138-145.
96. Sullivan, G. M., & Artino, A. R. (2013). Analyzing and interpreting data from likert-type scales. *Journal of Graduate Medical Education*, 5(4), 541-542.
97. Šadl, Z. (2002). We're out to make you smile. Emocionalno delo v storitvenih organizacijah. *Teorija in praksa*, 39(1), 49-80.
98. Španinger, K., Košir, R., Fink, M., Debeljak, N., & Rozman D. (2009). Cirkadiani ritem pri ljudeh. *Zdravstveni vestnik*, 78(1), 651-657.
99. Thomas, L. J., O'Ferrall, S., & Caird – Daley, A. (2006). Evacuation Commands for Optimal Passenger Management. Pridobljeno 22. januarja iz https://www.atsb.gov.au/media/32733/grant_20040239.pdf
100. Timeanddate.com. (2018). Time zone converter – time difference calculator. Pridobljeno 16. januarja 2018 iz <https://www.timeanddate.com/worldclock/converter.html?iso=20180116T060000&p1=776&p2=234>
101. Touringy, L., Baba, V. V., & Wang, X. (2010). Stress episode in aviation: the case of China, *Cross Cultural Management: An International Journal*, 17 (1), 62-78.
102. Vespermann, J., Wald, A., & Gleich, R. (2008). Aviation growth in the Middle East – impacts on incumbent players and potential strategic reactions. *Journal of Transport Geography*, 16(1), 388-394.
103. Wong, I. A., Wan, Y. K. P., & Gao, J., H. (2017). How to attract and retain Generation Y employees? An exploration of career choice and the meaning of work. *Tourism Management Perspectives*, 23(1), 140-150.
104. Zhang, T., & Chen, Q. (2007). Novel air distribution systems for commercial aircraft cabins. *Building and Environment*, 42(1), 1675–1684.

PRILOGA

Priloga: Anketni vprašalnik

Pozdravljeni,

sem Andraž Maleš, absolvent Ekonomske fakultete v Ljubljani, smer Mednarodno poslovanje. V svojem magistrskem delu obravnavam področje emocionalnega dela, izčrpanosti in izgorelosti slovenskega kabinskega osebja pri prevozniku iz Bližnjega vzhoda, pri katerem sem zaposlen tudi sam.

Prosim Vas za izpolnitev ankete. Anketa je anonimna, rezultati pa bodo uporabljeni izključno za potrebe magistrskega dela. Čas reševanja ankete je med 5 in 8 minut.

SPLOŠNO

Spol: M Ž

Starost:

- a) 21 – 25
- b) 26 – 30
- c) 31 – 35
- d) 36 – 40
- e) 41 - 45

Koliko let ste zaposlen/a kot kabinsko osebje:

- a) 1– 3
- b) 4 – 7
- c) 8 – 11
- d) več kot 11

Delavno mesto pri letalskem prevozniku:

- a) purser
- b) nadzornik kabine
- c) FG1
- d) GR1
- e) GR2

Najvišja dokončana stopnja izobrazbe:

- a) srednja šola
- b) gimnazija
- c) diploma
- d) magisterij

- e) doktorat
f) drugo: _____

Mednarodne izkušnje pred zaposlitvijo kot kabinsko osebje:

- a) študij v tujini
b) delo v tujini
c) nisem imel predhodnih mednarodnih izkušenj
d) drugo: _____

Predhodna zaposlitev: _____

EMOCIONALNO DELO

POVRŠINSKO IGRANJE

Med opravljanjem dela kabinskega osebja, kako pogosto se znajdete v situaciji ko:
(1- nikoli, 2- redko, 3- občasno, 4- pogosto, 5- vedno)

1) hlinim dobro voljo pred potniki	1	2	3	4	5
2) se pretvarjam, da imam čustva, ki jih zahteva služba	1	2	3	4	5
3) zaigram »vlogo«, da se lahko soočim s potniki na primeren način	1	2	3	4	5
4) poskušam »ponarediti« svoja čustva, ki jih kažem pred potniki	1	2	3	4	5
5) pred potniki poskušam kazati drugačna čustva, kot tista, ki jih zares občutim	1	2	3	4	5
6) moj nasmech pogosto ni iskren	1	2	3	4	5

GLOBINSKO IGRANJE

Med opravljanjem dela kabinskega osebja, kako pogosto se znajdete v situaciji ko:
(1- nikoli, 2- redko, 3- občasno, 4- pogosto, 5- vedno)

1) poskušam dejansko občutiti čustva, ki jih moram pokazati potnikom	1	2	3	4	5
2) poskušam se potruditi, da resnično občutim čustva, ki jih kažem potnikom	1	2	3	4	5

IZGORELOST

(1- sploh se ne strinjam , 5 – popolnoma se strinjam)

1) Med svojim delom občutim čustveno izčrpanost	1	2	3	4	5
2) Moje delo mi povzroča frustracije	1	2	3	4	5
3) Neposredno delo z potniki iz različnih držav in kultur je stresno	1	2	3	4	5
4) Delo v mednarodni ekipi je stresno	1	2	3	4	5
5) V svojem delu ne vidim nobenega smisla in zadovoljstva	1	2	3	4	5
6) Izgubil/a sem svoj notranji mir	1	2	3	4	5
7) Pri svojem delu se počutim brez volje	1	2	3	4	5
8) Pogosto reagiram impulzivno	1	2	3	4	5

IZČRPANOST

Kaj je po vašem mnenju glavni vir izčrpanosti kabinskega osebja (obkroži največ 5):

- a) prekratek počitek med zaporednimi leti
- b) prekratek počitek na letalu med dolgimi poleti
- c) prenatrpan urnik letov
- d) delo z ljudmi iz različnih kultur
- e) delo v mednarodni ekipi
- f) neprimerno obnašanje potnikov
- g) prevelik obseg dela
- h) strežba hrane in pijače med letom
- i) jet lag
- j) ne občutim izčrpanosti
- k) drugo: _____

Na nekaterih letih se zaradi izčrpanosti ne počutim 100 % pripravljen/a za reagiranje ob izrednih dogodkih.

(1- sploh se ne strinjam , 5 – popolnoma se strinjam) 1 2 3 4 5

VLOGA KABINSKEGA OSEBJA

Potniki mojo vlogo na letalu vidijo predvsem kot strežbo hrane in pijače

(1- sploh se ne strinjam , 5 – popolnoma se strinjam) 1 2 3 4 5

Potniki mojo vlogo na letalu vidijo predvsem kot zagotavljanje varnosti letala in potnikov

(1- sploh se ne strinjam , 5 – popolnoma se strinjam) 1 2 3 4 5

Med opravljanjem dela kabinskega osebja, kako pogosto doživite

(1- nikoli, 2- redko, 3- občasno, 4- pogosto, 5- vedno)

1) verbalno nasilje s strani potnikov	1	2	3	4	5
2) moram se soočiti z vinjenim potnikom	1	2	3	4	5
3) nekateri potniki ne spoštujejo mojih navodil (npr. pravilo varnostnega pasu)	1	2	3	4	5

Med opravljanjem dela kabinskega osebja sem doživel (obkroži; možnih več odgovorov)

- a) smrt potnika
- b) oživljanje potnika
- c) rojstvo otroka na letalu
- d) kajenje potnika v toaletnih prostorih
- e) vklenitev potnika
- f) hujše zdravstvene težave potnika
- g) hujše oblike vinjenega stanja potnikov
- h) hujšo okvaro letala
- i) požar na letalu
- j) nič od naštetega
- k) drugo: _____

VPLIV NA ZDRAVJE

V zadnjih 6 mesecih sem imel/a zdravstvene težave v obliki:

(obkroži, več možnih odgovorov)

- a) hujši glavobol
- b) prehlad
- c) vnetje žrela
- d) zastrupitev s hrano
- e) vnetje ušesa
- f) barotrauma ušesa
- g) težave z krčnimi žilami
- h) bolečine v hrbtu

- i) zvišan krvni pritisk
- j) težave s prebavili (napenjanje, slabost, prebavne motnje,...)
- k) prekomerno uživanje kofeina
- l) prekomerno uživanje alkohola
- m) vnetje sinusov
- n) izčrpanost
- o) vznemirjenost
- p) bolečine v zapestju
- r) depresija
- s) nič od naštetega
- t) drugo: _____

Ste morali zaradi katerih od naštetih zdravstvenih težav poiskati zdravniško pomoč?

- a) da
- b) ne

Zaradi, katerih zdravstvenih težav ste morali poiskati zdravniško pomoč?

(obkroži, več možnih odgovorov)

- a) hujši glavobol
- b) prehlad
- c) vnetje žrela
- d) zastrupitev s hrano
- e) vnetje ušesa
- f) barotrauma ušesa
- g) težave z krčnimi žilami
- h) bolečine v hrbtu
- i) zvišan krvni pritisk
- j) težave s prebavili (napenjanje, slabost, prebavne motnje,...)
- k) prekomerno uživanje kofeina
- l) prekomerno uživanje alkohola
- m) vnetje sinusov
- n) izčrpanost
- o) vznemirjenost
- p) bolečine v zapestju
- r) depresija
- s) nič od naštetega
- t) drugo: _____