

Abstrakt a klíčová slova

Rynešová, K. (2018). *Nároky profese operátora tísňové linky zdravotnické záchranné služby*. Diplomová práce. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Katedra psychologie.

Tato diplomová práce se věnuje operátorům tísňové linky zdravotnické záchranné služby (dále ZZS) jako stále spíše opomíjené skupině pracovníků ve zdravotnictví. Práce se zaměřuje především na problematiku pracovních nároků této profesně ohrožené skupiny. V teoretické části práce je zmapována profesní problematika s důrazem na psychické fenomény, které se úzce váží k této profesi. Je zde popsána jednak náplň práce operátora zdravotnického operačního střediska ZZS, dále kvalifikační požadavky, pracovní prostředí, druhy volání a specifika komunikace na tísňové lince 155. Dále je pojednáno o sociálních kompetencích jako o faktorech, které souvisí se zvládním dané profesní zátěže. Rovněž jsou popsány negativní fenomény, které se mohou objevit v důsledku působení dlouhodobé profesní zátěže jako je stres, syndrom vyhoření a posttraumatická stresová reakce, ale i ty pozitivní jako spokojenost, které jsou dány do spojitosti s klíčovými sociálními kompetencemi umožňujícími jejich snazší zvládní. V empirické části práce je realizováno kvantitativní výzkumné šetření, které je zaměřeno na identifikaci specifických klíčových sociálních kompetencí, které umožňují efektivní zvládní sledované profese, což je sledováno na indexu celkové životní spokojenosti. Výstup z tohoto šetření slouží k lepšímu pochopení dané problematiky a tento závěr může sloužit jako odrazový můstek pro efektivní výběr vhodných uchazečů pro danou profesní pozici. Je zde rovněž uveden koncept pro rozvoj klíčových sociálních kompetencí umožňujících efektivní zvládní pracovní zátěže a péče o tuto profesní skupinu.

Klíčová slova: Zdravotnické operační středisko, operátor tísňové linky ZZS, nároky profese, sociální kompetence, spokojenost.