

FF UK, katedra psychologie
Posudek vedoucí diplomové práce
autorky **Bc. Kláry Rynešové**
s názvem: **Nároky profese operátora tísňové linky zdravotnické záchranné služby**
Vedoucí: PhDr. Hedvika Boukalová, Ph.D.

Autorka vychází z charakteristiky nároků profese operátora na tísňové lince zdravotnické záchranné služby (OTL ZZS). Domnívám se, že v míře nezbytné a prospěšné se věnuje i popisu pracoviště a jednotlivých činností a dále nárokům zejména z hlediska komunikace. Tato část je zpracována převážně s ohledem na specifika prostředí České republiky. Tam, kde je to relevantní, autorka však poznatky vhodně prokládá srovnáními se zahraničními zjištěními. Největší prostor je zde věnován adekvátně komunikaci a jejím obecnějším charakteristikám i specifickým právě na tomto typu tísňové linky.

Autorka se dále věnuje zdrojům stresu v rámci dané profese a dále sociálním kompetencím a jejich místu z hlediska nároků profese. Právě sociálním kompetencím se rozhodla věnovat i v rámci vlastního výzkumu, v němž je propojila se spokojeností u operátorů TL ZZS.

Autorka adekvátně vymezuje cíle výzkumu, výzkumné otázky a očekávání, použité metody i postup, výsledky kriticky diskutuje, stejně jako limity studie.

Práce se věnuje řadě relevantních fenoménů, postihuje jich značnou šíři s tím, že jsou to vlivy, které v rámci dané oblasti spolupůsobí. Pozitivně vnímám i zařazení kapitoly péče o zvolenou skupinu pracovníků, což je služba, která se stále rozvíjí a v České republice etabluje. Kladně hodnotím zaměření na pozitivní aspekty profese a kompetence.

Práce vychází z tuzemské i zahraniční odborné literatury. Je adekvátně formálně upravena.

Závěr: Autorka Bc. Klára Rynešová ve své diplomové práci prokázala schopnost samostatné tvůrčí práce v daném oboru. Práce splňuje požadavky standardně kladené na diplomové práce v daném oboru. Doporučuji ji k obhajobě.

Navrhují hodnocení: Výborně

V Praze dne 13. 1. 2019

PhDr. Hedvika Boukalová, Ph.D.