

## **Abstrakt**

Tato diplomová práce se zaměřuje na prožívání profesního stresu u profesionálů zaměstnaných na telefonických krizových linkách. Cílem práce je vytvořit teoretický model zdrojů zvládnání, které krizoví intervenenti využívají ke zvládnání profesního stresu.

Teoretická část práce popisuje klíčové definice a teorie profesního stresu, v kontextu současné psychologie pracovního zdraví. Jsou identifikovány konkrétní stresory, které ohrožují zdraví při práci u zaměstnanců v pomáhajících profesích, a to zejména u krizových interventů. Práce dále popisuje koncept zvládnání stresu a diskutuje konkrétní osobní, sociální a jiné zdroje, které lze využít ke zvládnání stresu spojeného s prací. Teoretickou část uzavírá přehled nejnovějších empirických studií zaměřených právě na zdroje zvládnání v poradenství a krizové intervenci.

Empirická část práce využívá kvalitativní design, konkrétně přístup zakotvené teorie, k vytvoření teoretického modelu zdrojů zvládnání, které krizoví intervenenti využívají ke zvládnání pracovního stresu. Cílem teoretického modelu je identifikovat hlavní profesní stresory, zdroje zvládnání, intervenující podmínky a účinky zvládnání u vybraného vzorku profesionálů zaměstnaných na linkách pomoci v krizi v České republice. Data byla shromážděna pomocí 14 polostrukturovaných rozhovorů a analyzována pomocí přístupu zakotvené teorie. Zjištění poukázala na různé strategie zvládnání stresu, včetně krátkodobých a dlouhodobých přístupů. Výzkum dále odhalil význam sociální podpory, jako je vyhledání odborné pomoci nebo svěřování se přátelům, ale také stanovení jasných hranic mezi pracovním a osobním životem a posilování sebeuvědomění jako základních strategií zvládnání stresu. Tato zjištění vrhají světlo na úspěšné postupy zvládnání stresu a mohou pomoci při intervencích zaměřených na zlepšení životní pohody zdravotnických pracovníků.

**Klíčová slova:** telefonická krizová intervence, profesní stres, zvládnání stresu, psychologický kapitál, osobnostní zdroje, sociální zdroje, zakotvená teorie