

Posudek vedoucí bakalářské práce

Název práce: Pracovní stres příslušníků HZS obsluhujících tísňovou linku

Autorka: Anna Havlová

FHS UK 2021

Tématem předložené bakalářské práce je prožívání pracovního stresu operátorů linky HZS a jejich způsoby vyrovnávání se s tímto stresem. Na úvod bych chtěla ocenit samostatnost a svědomitost autorky, se kterou k tvorbě práce přistupovala ve všech fázích její tvorby.

Práce má část teoretickou a empirickou. Teoretická část je po formální stránce v pořádku, vyskytují se zde dílčí nedostatky v odkazování. Po obsahové stránce je tato část práce hutná, autorka nejprve prezentuje základní teorie stresu, více pozornosti klade na transakční teorii stresu a copingu, která slouží jako východisko pro vlastní zkoumání. Čerpá z velké řady zdrojů, tuzemských i zahraničních, je zde prokázána schopnost zorientovat se v současném stavu poznání, týkajícího se tohoto tématu. Text má spíše charakter kompilace, ke kritické analýze dochází jen místy. V dalších oddílech teoretické části představuje klíčové stresory a copingové strategie vztahující se k oblasti práce, a pak ještě úžeji se vztahující k práci operátora záchranné linky. Opírá se přitom o opravdu značný počet studií. Teoretická část vystavěná v této podobě může dobře posloužit jako rámec pro část výzkumnou.

V empirické části autorka blíže zkoumá fenomén stresu a copingových strategií na souboru operátorů tísňové linky HZS z jednoho pracoviště. Je vhodně zvolena kvalitativní strategie. Jako nástroj sběru dat byl použit polostrukturovaný rozhovor, který byl pečlivě připraven na základě studia teoretických zdrojů. Data jsou zpracována pomocí otevřeného kódování. Získané kategorie jsou prezentovány ve velkém záběru. Množství dat je opravdu značné, je znát, že autorka dokázala své rozhovory vytěžit. Jsou pojmenována jednotlivá témata v rámci těchto kategorií, pro větší přehlednost bych je doporučila více strukturovat (např. na místech, kde autorka popisuje postupně výpovědi jednotlivých participantů), aby se v textu „neztrácela“. Kapitulu Diskuze považuji za dobře uchopenou a zpracovanou, dochází zde ke shrnutí klíčových zjištění, jejich komparaci s existujícími zdroji a také k interpretaci těchto získaných dat.

Protože k práci nemám vážnější připomínky, pro obhajobu navrhuji následující otázky:

1. *Výzkumný soubor tvoří jeden z týmů operátorů HZS v Libereckém kraji. Domnívám se, že mohou vyvstat otázky týkající se anonymizace participantů. Jak se s touto etickou otázkou autorka vypořádala?*
2. *Z výsledků vyplynulo, že zjištěná data se víceméně shodují s již existujícími výzkumy. Předpokládala autorka při volbě tématu shodu v takové míře (či ne a proč)?*
3. *Výsledky ukázaly, že pro participanty bylo poměrně obtížné pojmenovat psychické dopady stresu. Má pro to autorka nějaké vysvětlení?*

Práce dle mého názoru zcela splňuje nároky kladené na tento typ práce, proto ji doporučuji k obhajobě a navrhuji hodnocení **výborně**.

V Praze dne 9.6.2021

Mgr. Eva Richterová, Ph.D.