

## Posudek oponenta bakalářské práce

**Téma: Doprovodné motivační techniky v práci s klienty kontaktních center**

**Student/ka: Kateřina Sklenářová Francová**

Autorka se ve své práci zabývá možnostmi rozšíření nástrojů práce s klienty, kteří jeví známky menší míry motivace a odhodlání ke změně, která je společností žádána.

Text je dělen do dvou strukturovaných celků, teoretické a praktické části. V teoretické části se zabývá historickým exkurzem kontaktních center v ČR a jejich profilem, definicí problémového uživatele drog, principem harm reduction a představením nástrojů pro práci s motivací u uživatelů drog-motivační rozhovory a doprovodných motivačních technik.

Objem poskytnutých informací je přiměřený, postihuje důležitá témata jako základ výzkumné části, jsou citováni domácí i zahraniční autoři. V úvodu teoretické části by mohl být cíl práce více specifikován pro lepší pochopení dalšího textu, stejně tak vysvětlení pojmu „doprovodné motivační techniky“, který není v odborné literatuře používán a je inovativním prvkem, který autorka přináší. Je otázkou k diskusi, zda doprovodné techniky, jak je autorka popisuje, nejsou (spíše než motivačními) podpůrnými či vůbec samostatnými technikami v práci s klientem.

V rámci zvoleného tématu byla vhodně použita kvalitativní metodologie výzkumu, byl vhodně naformulován cíl výzkumu a výzkumné otázky. Autorka provedla rozhovory s klienty jednoho kontaktního centra a pracovníky tří kontaktních center. Pro úplnost informací bohužel není uveden počet pracovníků, kteří se výzkumu zúčastnili. Na straně 27 je uvedeno, že budou zařazeni pracovníci středočeského kraje, ale dotazováni byli pracovníci ze dvou pražských a jednoho mimopražského zařízení (str.30). Samotným doprovodným technikám bohužel nezbylo v závěru práce mnoho prostoru, ten byl více soustředěn na status quo, potřeby a způsob práce se skupinou dlouhodobých klientů kontaktních center, zvláště v části analýzy rozhovorů s pracovníky.

V diskusi autorka výstižně zachycuje různé vnímání pojmu „změna“ a podtrhuje nutnost jasného vydefinování. Do diskuse by neměly být zařazeny výsledky výzkumu a závěr, ty mají právo na samostatnou subkapitolu, aby členění práce bylo přehledné.

Autorka práce se zhostila nelehkého úkolu zkoumání aplikace a přínosu technik u dlouhodobých uživatelů drog – klientů kontaktních center a přináší zamyšlení nad způsoby práce s touto náročnou klientelou.

Navrhované hodnocení práce: velmi dobře.

Otázky k obhajobě:

Jak by autorka navrhla zkoumat vývoj změn u dlouhodobých uživatelů drog-klientů kontaktních center?

Vzhledem k tématu se nabízí polemika nad otázkou míry očekávání pracovníka od klienta a jeho procesu změny jak autorka nastínila v úvodu práce. Jak tedy pracovat s tímto fenoménem?

V Praze 1.9. 2008

Mgr. Barbara Janíková

