

UK v Praze, Filozofická fakulta

Katedra andragogiky a personálního řízení

Posudek vedoucí diplomové práce

„Konflikty na pracovištích a metoda harmonické komunikace jako prostředek jejich zvládnání“ – Norma Garciová

Předložená diplomová práce je věnována problematice konfliktů na pracovišti a jejich zvládnání, a to se zaměřením na specifickou metodu harmonické komunikace. Norma Garciová si stanovila jako cíl své práce poskytnout přehled o problematice konfliktů v pracovním prostředí a s využitím svých znalostí přiblížit metodu harmonické komunikace a její možný přínos při řešení konfliktních situací a při jejich předcházení.

Soupis bibliografických citací předložené diplomové práce čítá celkem 42 položek, které zahrnují 29 publikací, z toho 4 cizojazyčné zdroje a 13 internetových zdrojů (včetně cizojazyčných).

Norma Garciová strukturovala práci do tří velkých kapitol. První kapitola obsahuje témata, která se vztahují k problematice konfliktů. Pozornost v této části práce autorka věnovala nejprve dělení konfliktů, pojetí konfliktu v jeho teoretickém vývoji a odlišení funkčního a disfunkčního konfliktu. Následně popisuje průběh konfliktu v dílčích fázích. V posledních dvou podkapitolách první kapitoly se autorka zaměřila na problematiku mobbingu a na komunikační dovednosti při řešení konfliktů.

Z hlediska zaměření práce a z hlediska přínosu k problematice konfliktů jsou významné druhá a třetí kapitola práce. Ve druhé kapitole autorka představuje metodu harmonické komunikace. Kapitola obsahuje vznik této metody, její vymezení, uplatnění v oblasti managementu, představuje základní principy Rosenbergovy metody a další témata v harmonické komunikaci. Využití Rosenbergovy metody v pracovním prostředí je obsahem poslední třetí tematické kapitoly práce.

Problematika konfliktů je stále přitažlivou a aktuální. Přínosem diplomové práce Normy Garciové je zejména představení metody harmonické komunikace a její aplikace v pracovním prostředí. Norma Garciová studovala tuto metodu z literárních zdrojů, přeložila Rosenbergovu publikaci z roku 2003 do češtiny a zúčastnila i praktických workshopů k této metodě. To vše nesporně přispělo k jejím znalostem a podpořilo její kompetence ke zpracování takto tematicky zaměřené diplomové práce. V závěru své práce autorka shrnuje přínos metody harmonické komunikace v pracovním prostředí, uvádí její klady a rovněž prezentuje i své námítky.

Diplomovou práci Normy Garciové hodnotím z obsahového hlediska kladně, k formální stránce práce nemám připomínky.

Předloženou diplomovou práci Normy Garciové doporučuji k přijetí k obhajobě.

V Praze dne 16. ledna 2009



PhDr. Renata Kocianová, Ph.D.

