

## Oponentský posudek na bakalářskou práci

**Název práce:** Strategie zvládání stresu klientů kontaktního a doléčovacího centra

**Student:** Laura Kutřínová

Cílem práce bakalářské práce bylo zmapovat strategie zvládání stresu na vybraném vzorku klientů z kontaktního a doléčovacího centra. Při zmapování této oblasti si autorka stanovila dva základní cíle - specifikovat charakter situací a událostí, které považují klienti kontaktního a doléčovacího centra za stresující, a dále zmapovat nejčastěji užívané strategie zvládání stresů klientů kontaktního a doléčovacího centra.

Práce je rozdělena do několika částí. V prvních čtyřech teoretických kapitolách se autorka věnuje tématu stresu. V jejich rámci definuje pojem stresu, představuje teorie stresu a podrobně vyčítá jednotlivé strategie zvládání stresu. Dále se věnuje životnímu stylu uživatelů drog a to u dvou vybraných cílových skupin výzkumu - klientů kontaktního centra a klientů doléčovacího centra. V závěru pak podává přehled výzkumu strategií zvládání stresu u osob s psychotickou poruchou, manažerů a zmiňuje i genderový pohled na toto téma. Kapitoly v teoretické části jsou systematicky a přehledně uspořádány. Autorka čerpá z poměrně širokého počtu zdrojů a dokonce i z několika anglických publikací. Teoretické části lze vyhradit nedostatečné citování literatury - některé pasáže textu postrádají zmínku o zdroji. V kapitole 5.2. autorka používá nesprávnou terminologii (psychotické onemocnění) a stigmatizující označení osob s duševní poruchou (psychotici). Kapitola 4.3., ve které popisuje profil služeb, kde byla provedena praktická část studie, patří spíše svým charakterem do praktické části.

V praktické části představuje informace o složení vzorků obou skupin respondentů a dále věnuje prostor poměrně podrobnému popisu metodologie. V kapitole 7.2.3. se autorka zmiňuje o další použité výzkumné metodě - ohniskové skupině, dále v kapitole 8. však nejsou prezentována data získaná z této metody a jen jsou zmíněna v diskuzi. Autorka dále uvádí, že s klienty v doléčovacím centru proběhla ohnisková skupina na téma zvládání stresu, nezmiňuje se však o ohniskové skupině s klienty v kontaktním centru, případně nevysvětluje, proč ji nerealizovala také s nimi. Diskuze je velmi podrobná, obsahuje zajímavé postřehy, získaná data autorka porovnává s výzkumy již v této oblasti realizovanými.

Přes uvedené připomínky hodnotím práci jako výbornou až velmi dobrou. Téma, které si autorka zvolila je zajímavé, a v české literatuře mu dosud nebyla věnována dostatečná pozornost. Navíc výsledky získané tímto výzkumem mohou být inspirativní pro samotnou práci s klienty. Doporučuji známku rozhodnout až při obhajobě.

Návrh klasifikace - výborně/velmi dobře

V Praze 29. května, 2009

  
.....  
Mgr. Petra Vondráčková