

Hodnocení vedoucího diplomové práce

Název diplomové práce: Management konfliktů v sociálních organizacích
Autorka práce: Bc. Klára Stejskalová

Úspěch v řízení je nezdárka spojován s manažerovou schopností předcházet a/nebo řešit konflikty. Konflikt je v manažerské práci obvykle rezultátem střetu rozdílných zájmů. Nikdy předtím nebylo zájmové pole tak široce diferencované, jako je tomu v současné době. Nikdy dříve také nebylo managementu konfliktu věnováno tolik pozornosti jako je tomu nyní. I z tohoto důvodu je třeba považovat téma hodnocené diplomové práce za aktuální a dobře zvolené.

Práce je členěná tradičním způsobem. Teoretická část čítá přes čtyřicet stran textu a velmi komplexně ve dvou hlavních kapitolách shrnuje podstatné poznatky týkající se konfliktu a jeho řešení. Bc. Klára Stejskalová se v první kapitole, mimo jiné, zabývá definováním konfliktu, popisem příčin jeho vzniku, typologií konfliktů, charakterizováním vývoje a cyklu konfliktu. Samostatnou podkapitolu věnuje mobbingu. Druhá kapitola je věnována tematické řešení konfliktů. Zvláštní pozornost autorka zaměřuje na popis různých přístupů, stylů a způsobů řešení konfliktu. Závěrečná podkapitola teoretické části shrnuje specifika organizací poskytujících sociální služby. Teoretická část je velmi precizně zpracovaná. Diplomantka při jejím psaní čerpala z rozsáhlého množství vhodné tematicky zvolených zdrojů. Vytknout by se jí dal jen malý počet (2) cizojazyčných odkazů. Práci by obohatilo především citování relevantních výsledků z výzkumů provedených mezi poskytovateli sociálních služeb na téma konfliktu a jeho řešení.

V empirické části jsou prezentovány výstupy smíšeného, kvantitativního a kvalitativního, výzkumu, který Bc. Klára Stejskalová provedla na téma prevence a řešení konfliktu mezi poskytovateli sociálních služeb v Příbrami. Respondenty bylo šest organizací, které jsou zapojeny do realizace příbramského komunitního plánu a mají šest a více zaměstnanců. Výzkumnými metodami sběru dat byly obsahová analýza interní dokumentace, dotazníkové šetření a rozhovory. Své postřehy z návštěv a vedených rozhovorů si diplomantka zaznamenávala do field notes, které jsou zařazeny v příloze diplomové práce. Zjištění jsou přiřazována jednak k hlavním tematickým blokům (str.62 – 66) a jednak k jednotlivým organizacím (str. 66 – 72). Tento způsob prezentování výsledků zvyšuje jejich přehlednost a srozumitelnost. Škoda jen, že autorka při prezentování hlavních tematických zjištění nepoužila také grafické vizualizace. Výzkum dobře dokumentuje na jak rozdílné kvalitativní úrovni se v oblasti managementu konfliktů mohou na stejném území nacházet různí poskytovatelé sociálních služeb. Odhalení různých kvalitativních úrovní managementu konfliktu považují za přínosné. Za společensky přínosné považují také zmapování přítomnosti mobbingu a bossingu. I když z výzkumu není možné určit, zda se tyto jevy ve zkoumaných organizacích skutečně vyskytují, výzkum poskytuje dostatek podkladů proto, aby jim managementy organizací mohly věnovat náležitou pozornost. Podobně jako jsou členěna zjištění, rozděluje autorka i doporučení na obecná (str. 84-85) a doporučení směřovaná každé ze zkoumaných organizací (str.88 – 92). Součástí doporučení je i manuál popisující způsoby řešení konfliktních situací. Při tvorbě manuálu autorka čerpala z odborné literatury. Z výsledků

výzkumu a na jeho základě formulovaných doporučení je zřejmé, že zaměstnancům většiny zkoumaných organizací chybí jednotné porozumění základním pojmům managementu konfliktu. Specifikace těchto pojmů před nebo v průběhu výzkumu by zcela jistě přispěla ke zvýšení vypovídací hodnoty obdržených zjištění.

K diplomové práci nemám, kromě výše uvedených připomínek, žádné další výhrady.

Závěrem hodnocení bych chtěl ocenit autorčinu trpělivost a píli. Bc. Klára Stejskalová strávila mnoho času opakovaným upravováním empirické části. Její finální podoba, podle mého názoru, dokládá, že toto úsilí nepřišlo vniveč.

Otázka k obhajobě diplomové práce:

- a) Porozumění slovu „konflikt“ se pro výzkum ukázalo jako klíčové. Jak je možné redukovat dopad příliš širokého a obsahově velmi různorodého vnímání téhož pojmu na výsledky výzkumu?

Závěrem tohoto hodnocení je možné prohlásit, že:

Diplomová práce, Management konfliktů v sociálních organizacích, podle mého názoru splňuje nezbytné požadavky a lze ji klasifikovat stupněm výborně.

V Praze 6.října 2010

Hodnocení zpracoval: Mgr. Petr Vrzáček