

**Oponentský posudek**  
**bakalářské práce**  
**Postoje všeobecných sester k interpersonálním konfliktům na pracovišti**

Autorka předložila práci o rozsahu 102 stran + 9 stran příloh. Text je členěn do osmi oddílů (úvod, konflikt, týmová spolupráce ve zdravotnictví, konflikty v ošetrovatelství, zkoumaný soubor, výsledky, diskuse, závěr). Seznam literatury obsahuje 31 položek z toho jsou 4 práce zahraniční.

**Volba tématu.** Autorka si zvolila velmi zajímavé a důležité téma. Téma, které je užitečné teoreticky, metodicky i prakticky. Vždyť konflikty ve zdravotnických pracovištích jsou frekventované, komplikují odbornou práci a mohou ohrozit kvalitu péče o pacienta.

**Definování cílů práce** nalezneme na dvou místech (v úvodu na s. 8) a potom podrobněji na začátku empirické části práce (s. 37). Autorka formuluje cíle pro empirickou část, ale nedefinuje je pro část teoretickou.

Pro empirickou část si stanovila pět cílů: a) zjistit vliv interpersonálních konfliktů na pracovní činnost sester, b) zmapovat nejčastější zdroje konfliktů, c) zjistit přístup sester k řešení konfliktů na pracovišti, d) zhodnotit rozdíly v přístupu k řešení podle délky praxe, e) zhodnotit rozdíly v přístupu k řešení podle typu pracoviště.

**Teoretická část** má 27 stran a autorka v ní vymezuje základní pojem konflikt a druhy konfliktů. Zvolenou problematiku zasazuje do širšího rámce týmové spolupráce ve zdravotnictví a detailněji se zabývá možnými konflikty v ošetrovatelství.

**Věcné problémy:**

- Ve výkladovém textu se objevují velmi silná tvrzení, aniž je uveden zdroj, který by doložil jejich oprávněnost: „*Stres na pracovištích dosahuje rozměru epidemie a sestry jsou považovány za jednu z nejvíce ohrožených skupin.*“ (s.30).
- Vážným nedostatkem je, že v teoretické části chybí ucelený přehled toho, co se zatím v empirických výzkumech o interpersonálních konfliktech v ošetrovatelství zjistilo. Autorka zmiňuje na s. 29 bez podrobnějšího rozvedení výzkum Ondriové z r. 2011 a na s. 34 výzkum Morrisonové z r. 2008. Teprve v empirické části na s. 91 jsou stručně zmíněny tři další výzkumy (Švadlenková, 2010; Kelly, 2006; Vivar, 2006).
- Postrádám samostatný oddíl věnovaný prevenci konfliktů na pracovišti.

**Formální problémy:**

- Text o typech interpersonálních konfliktů na s. 10 a 12 se opakuje, pouze je jinak graficky rozvržen.
- Olomoucký autor Ivan Gladkij se píše s měkkým „i“, nikoli Gladkyj (s.13 a s. 98).

**Empirická část** má rozsah 58 stran. Autorka nejprve charakterizuje zkoumaný soubor osob a použitý metodický postup. Poté prezentuje výsledky dotazníkového šetření a nakonec výsledky diskutuje. Za velmi přínosné považují odpovědi na otázky č. 20, 25 a 30, které mapují příčiny konfliktů (uvnitř ošetrovatelského týmu; mezi ošetrovatelským týmem a lékaři; mezi sestrami a nadřízenými).

## Věcné problémy:

- Zásadní koncepční chybu vidím ve znění dotazníkových položek č. 5 – 17. Všech 13 položek pracuje s *obecným* výrazem **konflikt (konfliktní situace)**. Respondent/ka vyplňující dotazník proto neví přesně, na co se ho autorka vlastně ptá. Existuje mnoho možností, jak může znění položky respondent/ka pochopit. Autorka dotazníku se mne ptá:
  - na konflikt jedné sestry s jinou sestrou;
  - na konflikt jedné sestry se skupinou sester;
  - na konflikt mezi dvěma skupinami sester;
  - na konflikt jedné sestry se staniční sestrou;
  - na konflikt jedné sestry s jedním lékařem;
  - na konflikt jedné sestry s lékaři vůbec?

To komplikuje nejen porozumění dotazu, ale tak interpretaci zjištěných výsledků. Teprve v další části dotazníku jsou už dotazy zacílené. Položka č. 19 specifikuje konflikt mezi jedincem a týmem; položka č. 23, 24, 26, 27 konflikt mezi sestrou a lékařem; položky č. 28 a 29 konflikt mezi sestrou a nadřízeným.

- Část nazvaná Diskuse není vlastně diskusí, ale jen shrnutím zjištěných výsledků. V diskusi postrádám úvahy o tom, co zjištěné výsledky vlastně vypovídají, čím mohly být ovlivněny nebo zkresleny. Chybí důkladnější porovnání vlastních nálezů s tím, co se píše v literatuře. Autorka měla své výsledky zasadit do širšího kontextu dosavadních poznatků získaných v zahraničí i v ČR.

## Formální problémy:

- Oddíl č. 2 na s. 37 má název *Zkoumaný soubor a použité výsledky*. Správně by mělo být: použité **metody** (stejná chyba se objevuje v obsahu na s. 5).

**Literatura a práce s literaturou.** Jde o rozumně vybrané tituly. Těžiště leží v sociálně-psychologických publikacích a v publikacích věnovaných managementu; méně je ošetrovatelských prací. Převládají knižní tituly (18 prací), relativně málo je prací časopiseckých. Způsob citování odpovídá normě.

Autorka v teoretické části textu průběžně pracuje s literaturou. V oddílu Diskuse jen výjimečně, než není v pořádku.

**Terminologie.** V práci je vidět snaha o terminologickou čistotu textu a přesnější vymezování pojmů.

**Kvalita příloh.** Uvnitř textu jsou na s. 40-87 umístěny tabulky a sloupcové grafy, vše ve výborné grafické kvalitě.

Na konci bakalářské práce jsou zařazeny tři přílohy: etický kodex zdravotnického pracovníka nelékařských oborů, plné znění použitého dotazníku a souhlas nemocnice s prováděním dotazníkového šetření.

**Otázky pro obhajobu práce:**

- a) Jak byste interpretovala zjištěné výsledky o nejčastějších důvodech konfliktů uvnitř ošetrovatelského týmu? V textu jste je pouze vyjmenovala.
- b) Jak byste interpretovala zjištěné výsledky o nejčastějších důvodech konfliktů mezi sestrou a nadřízenými? V textu jste je pouze vyjmenovala.

**Závěr:**

Předložená práce je pečlivě zpracována. Určité nedostatky v empirické části práce vyplynuly z autorčiny malé zkušenosti s tímto typem činnosti.

Navrhovaná známka: **velmi dobře**.

V Hradci Králové 24. 10. 2011

Prof. PhDr. Jiří Mareš, CSc.