

## Abstrakt

Bakalárska práca „Kontaktné centrum ako nevítaný sused“ sa zaoberá prípadom kontaktného centra organizácie Sananim o.s., ktoré bolo nútené súhlasiť s vyst'ahovaním svojho pracoviska z lokality. Susedský odpor, ktorému centrum čelí je v práci konfrontovaný s konceptom NIMBYzmu, ktorá je demonštrovaná analýzou rozhovorov. Situácia kontaktného centra organizácie Sananim o.s. je porovnaná s kontaktným centrom Stage 5, organizácie Progressive o.s. Zdroje odporu sú v analýze vymedzené použitím typológie syndrómu NIMBYzmu. Ako najvýraznejší zdroj odporu je v práci identifikovaný odpor susedský. Práca popisuje situáciu, do akej kontaktné centrum organizácie Sananim o.s. dostal odpor na roznych úrovniach typológie a taktiež navrhuje možné riešenia vzniknutej situácie. Autor v záverečnej časti práce doporučuje zlepšiť spoluprácu a komunikáciu kontaktného centra Sananim o.s. s ostatnými kontaktnými centrami v lokalite, príslušnou mestskou časťou a predovšetkým s jeho odporcami. Autor ďalej doporučuje realizáciu rozsiahlejšieho a hlbšieho výzkumu a ponúka niekoľko výskumných otázok a hypotéz pre jeho prípadné uskutočnenie.