

Oponentský posudek na bakalářskou práci Jolany Skůrové: Mapování stresorů u Check-in agentů a jejich copingové strategie. Vedoucí práce Mgr. Eva Richterová

Téma předložené bakalářské práce je zpracováno formou kvalitativního výzkumu 16 check-in agentů, kteří jsou rozděleni do dvou skupin, podle délky pracovního úvazku (8 jedinců v každé skupině). Autorka práce u těchto dvou skupin zaměstnanců předpokládá nalézt různé stresory a odlišné copingové strategie. I když tedy autorka práce pracuje metodou kvalitativního výzkumu-polostrukturovaného rozhovoru, způsob uvažování autorky, způsob kladení výzkumné otázky odpovídá spíše kvantitativnímu výzkumu. Z kontextu práce vyplývá, že práce vznikla zejména z osobních motivací autorky, neboť v minulosti pracovala na stejné pracovní pozici jako check-in agent. V druhé části teoretického úvodu se objevuje detailní popis práce check-in agentů se subjektivně vytipovanými místy největšího stresového zatížení. Tento popis sice nabízí zajímavý pohled do mechanismu fungování letištního provozu, nicméně je podle mého názoru až příliš zatížen osobní zkušeností autorky. V této části práce autorka neuvádí žádné citace. Pokud tedy byla autorka práce ve výzkumu na pozici insidera, tak by tuto skutečnost měla dále reflektovat v kapitole zpracování i v interpretaci svých dat, což je klíčové z hlediska správné metodiky kvalitativního výzkumu. Ani v jednom případě to však bohužel nečiní. Po obsahové stránce není teoretický úvod zdařilý, je příliš obecný, obsahuje pouze heslovité výpisky z českých monografií na téma stres a způsoby jeho zvládnutí. Není zacílen na úvod do problematiky výzkumu stresu na pracovišti. Nepřivádí čtenáře k tomu, aby pochopil smysl, důvod a inovativní aspekty předkládaného výzkumu. Nabízí pouze detailní popis práce check-in agentů, bez rozboru situace v kontextu předchozí části teoretického úvodu pojednávající o stresu. Velkým nedostatkem práce také je, že autorka nepopisuje způsob výběru výzkumného vzorku, zda se jednalo o její bývalé kolegy z práce, které již znala z minulosti, nebo se předmětem výzkumu stali respondenti autorce dosud neznámí. Neboť tato skutečnost pak mohla ovlivnit jak samotný sběr, ale také i další interpretaci dat. Autorka v popisu výzkumného vzorku neuvádí zastoupení mužů a žen v jednotlivých skupinách, i když se dá předpokládat, že ve vnímání stresorů a copingové strategie mohou být rozdílné v závislosti na pohlaví zaměstnance. Práce s odbornou literaturou je také podle mého názoru nedostatečná. V teoretickém úvodu autorka uvádí pouze 15 položek odborné literatury, převážně českých monografií, což je na bakalářskou práci poměrně dost málo, zvážíme-li, že práce pojednává o zvládnutí stresu, což je téma, na které již existuje nespočetná řada studií. Závěry své práce autorka vůbec nediskutuje s výsledky předchozích autorů ani sama se sebou, pouze se omezí na konstatování, že předpokládala nalézt rozdíly mezi dvěma věkovými skupinami check-in agentů a tento předpoklad se jí v práci nepotvrdil. V práci se vyskytuje také celá řada nedostatků formálního charakteru, z čehož jsou nejmarkantnější nepřesné překlady z angličtiny např. na str. 8 autorka uvádí pojem skleróza arterií namísto přesnějšího překladu: ateroskleróza, trombózu v srdci místo riziko infarktu myokardu, dále na str. 12, 1. odstavec překládá označení systému, který působí na aktivizaci sympatiku během stresu jako

adrenomedulární systém namísto sympatoadrenálního systému. V seznamu použité literatury chybí monografie, o kterou se opírá značná část teoretického úvodu: Psychologie zdraví, Křivohlavý, 2001. To samé platí pro citaci publikace R. Lazara: „Psychological stress and the coping proces“. Na straně 19 autorka chybně referuje o Biofeedbacku na místo Biofeedbacku. Celý charakter práce poukazuje na to, že byla napsaná ve velkém spěchu a že nezbýval čas na obsahové, jazykové ani grafické korekce (např. na straně 19 jsou nesmyslné mezery v textu a na straně 20 jsou pouhá dvě slova).

Závěr: Předložená bakalářská práce se vyznačuje celou řadou obsahových i formálních nedostatků zmíněných výše a z těchto důvodů navrhuji práci ohodnotit nanejvýše známkou dobře. Práci doporučuji k obhajobě.

V Praze 15. 6. 2014

Mgr. Věra Pivoňková Ph.D.

Fakulta humanitních studií, UK