

## Posudek oponenta na diplomovou práci

---

**Název práce:** Stress and Coping Resources in Crisis Intervention Helpline Professionals: A Grounded Theory Approach

**Autor:** Bc. Karin Hlaváčová

**Oponent:** PhDr. Eva Dragomirecká, Ph.D.

---

Předkládaná práce se zaměřuje na příčiny pracovního stresu a jeho zvládnání u pracovníků linek telefonické krizové pomoci.

*Literárně-teoretická část* tematicky pokrývá tři oblasti.

První kapitola vymezuje koncept pracovního stresu, popusuje mechanismy stresu, jeho příčiny a důsledky. Je zde zařazena část věnovaná specifickým globálním příčinám stresu v letech 2020-2022 (pandemie COVID-19, válečný konflikt na Ukrajině a následná energetická krize) a stručný přehled výzkumů pracovního stresu v České republice.

Druhá kapitola prezentuje teorie a modely pracovního stresu včetně teorií vycházejících z holistických konceptů pozitivní psychologie.

Ve třetí kapitole se autorka věnuje strategiím zvládnání stresu a jejich kategorizaci. Přehled současných poznatků o účinnosti jednotlivých strategií a jejich souvislostech s osobnostními charakteristikami opírá o bohatou rešerši.

Literárně přehledová část zahrnuje relevantní témata a poskytuje čtenáři poučený vhled do současného stavu problematiky. Rozsah zpracovaných zdrojů je nadprůměrný.

Cílem *empirické části* bylo popsat konkrétní zkušenosti pracovníků linek telefonické krizové pomoci týkající se příčin pracovního stresu, způsobů jeho zvládnání a zdrojů, které mají k dispozici. Autorka zvolila kvalitativní přístup vzhledem k tomu, že se jedná o cílovou skupinu dosud málo zkoumanou.

Data byla získána od 14 pracovníků sedmi krizových linek formou online polostrukturovaných rozhovorů. Kvalitativní analýza dat dodržovala postup zakotvené teorie podle Strausse a Corbinové. Postup analýzy je důkladně popsán a dokumentován. Ve výsledkové části jsou představeny dílčí kategorie získané otevřeným kódováním, které odpovídají obvyklému členění zdrojů stresu na faktory spojené s pracovištěm, charakteristikami práce, pracovníkem a formálními charakteristikami; přínosné a nové je naplnění těchto kategorií obsahem, tj. např. konkrétními obtížnými aspekty práce s určitými klienty, nedostatkem zpětné vazby, nejistotou apod. Tyto dílčí poznatky autorka dále propojila do paradigmatického modelu. Oceňuji jasný a poučený komentář a celkové suverénní zvládnutí zvolené výzkumné metody. Také diskuse má charakter kvalitního odborného textu, kdy autorka své výsledky porovnává s dosavadními nálezy. Je třeba zdůraznit důkladnost zpracování literárních zdrojů – seznam literatury zahrnuje téměř 300 položek.

*Celkově* považuji práci kvalitní příspěvek k vybranému tématu na vysoké odborné úrovni.

Práce podle mého názoru zcela naplňuje obsahové a formální požadavky na magisterskou práci a **doporučuji ji k obhajobě**. V závislosti na průběhu obhajoby navrhuji hodnocení **výborně**.

**Otázka k obhajobě:** Lze využít vašich výsledků pro změny na organizační úrovni? Domníváte se, že by intervence na této úrovni mohly snížit stres u pracovníků, i když dosavadní studie tento efekt nepotvrdily?

24.5.2023

PhDr. Eva Dragomirecká, Ph.D.

