

## Oponentský posudek na bakalářskou práci

**Název práce:** „Faktory ovlivňující fluktuaci pracovníků kontaktních center pro uživatele drog v hl.m. Praze“

**Student/-ka:** Veronika Petřelková, DiS.

Jako cíl práce si autorka stanovila, zjistit, jaké jsou hlavní faktory, které ovlivňují fluktuaci pracovníků 3 pražských nízkoprahových kontaktních center pro uživatele drog a na základě toho navrhnout možná doporučení pro zúčastněná zařízení, jak lze fluktuaci předcházet nebo ji snížit. Stanoveného cíle se studentce podařilo dosáhnout pouze zčásti, to patrně vzhledem k limitům jí použité metodologie (viz níže) a závěru, že výše uvedené typy drogových služeb jsou velkou částí odborné veřejnosti vnímány pouze jako jakési „přestupní stanice“ pro pracovníky, kteří v oboru adiktologie začínají, pro studenty či čerstvé absolventy SŠ, VOŠ a VŠ.

Práce je logicky strukturována a rozdělena do čtyř kapitol. První tři kapitoly tvoří teoretickou část, v níž studentka představuje východiska pro svoji práci. V 1. kapitole „Zaměstnání“ jsou diskutovány faktory spokojenosti v zaměstnání, pojem fluktuace – jehož význam není bohužel v kontextu práce jasněji specifikován, faktory ovlivňující fluktuaci a pojem syndrom vyhoření. Ve 2. kapitole „Práce v drogových službách“ jsou blíže představena nízkoprahová kontaktní centra pro uživatele drog, principy jejich práce, cílová skupina jejich klientů a poskytované služby. 3. kapitola „Pracovník kontaktního centra“ zpřehledňuje požadavky, kladené na pracovníky těchto typů služeb a jejich pracovní náplně. Ve 4. kapitole je prezentován výzkum, který autorka v rámci přípravy a zpracování bakalářské práce uskutečnila a hlavní zjištění, z něj pocházející.

Zvolený metodologický postup působí rozporuplným dojmem. Autorka v úvodu výzkumné části avizuje základní kvantifikaci kvalitativních dat (str. 27), převážně kvalitativní přístup respektive „kvalitativní povahu dat“ (str. 28), jejichž zpracováním hodlala dospět k odpovědím na stanovené 4 výzkumné otázky. Ale na str. 29 uvádí, že pro zachování anonymity účastníků šetření upřednostnila kombinaci výzkumu kvantitativního a kvalitativního, před čistě kvalitativním – tím vysvětluje, proč místo individuálních nebo skupinového interview s pracovníky pražských nízkoprahových center použila jako nástroj pro sběr dat dotazník. Patrně proto působí vyhodnocení dat chudým dojmem – statistická data jsou prezentována bez jakýchkoli interpretací možných příčin zjištěného stavu - což svědčí pro absenci avizovaného kvalitativního výzkumu.

Vyhodnocení dat odpovídá spíše postupům kvantitativního výzkumu, kdy jsou prezentována pouhá statistická data získaná od vzorku 24 respondentů šetření: průměrný věk, dosažené vzdělání, zastávaná pracovní pozice, délka práce v zařízení a předcházející působiště atd. V dalších dvou otázkách - představy o dalším setrvání v zařízení a o tom, kam půjdou pracovat po odchodu z kontaktního centra – se autorka navíc dopouští čiré spekulace, kdy zjišťuje možné záměry respondentů – které navíc mohly vyvolat až otázky položené v dotazníku - nikoli jejich aktuální, autentické chování. To ostatně naznačuje i poznatek ve vztahu k otázce č. 5, kdy autorka konstatuje, že 16 z 24 respondentů v současné chvíli vůbec nepřemýšlí nad tím, že by své místo v KC opustili.

Další rozsáhlá část šetření se zaměřuje na mapování spokojenosti respondentů s různými aspekty jejich práce – např. s platem, s týmem, s nadřízenými, se supervizí, s jistotou zaměstnání, s pracovním prostředím, s nefinančním ohodnocením (hodilo by se definovat pojem případně uvést příklady), s náplní práce, s pracovní dobou atd. V daném případě studentka porovnává názory pracovníků tří různých zařízení bez toho, aby upozornila na skutečnost, že hodnocené podmínky v různých zařízeních se mohou lišit a výpovědní hodnota takového srovnání, jež nebere v potaz různé proměnné, může být omezená. Tento přístup patrně koresponduje i s diskutabilním tvrzením, uvedeným v teoretické části práce na

str. 11, že faktory vedoucí k fluktuaci mohou být subjektivní (tj. ty, které jsou na straně pracovníka) nebo objektivní (tj. ty, na straně pracoviště). Přičemž považovat některé z faktorů na straně pracoviště za objektivní – např. vztahy mezi pracovníky, odměňování a hodnocení či stabilita a prestiž zaměstnání - se jeví přinejmenším jako diskutabilní.

Autorčina zjištění ohledně představ pracovníků nízkoprahových zařízení v Praze o optimální výši jejich platů, jež ponechala bez komentáře či srovnání s platy pracovníků podobných typů služeb či pozic, podle mého názoru rovněž omezuje míru objektivitu výsledků práce.

Za nejslabší stránku práce nicméně považuji skutečnost, že autorka neuvádí, jak v kontextu své práce definuje pojem fluktuace ona a ponechává pouze velmi vágní definici tohoto pojmu z 80. let (časté střídání zaměstnání), kdy měl v kontextu komunistické společnosti asociální či dokonce antisociální význam. Nelze zpochybňovat možné nepříznivé dopady častého střídání pracovníků nízkoprahových center na fungování týmů a práci s klienty, v práci nicméně chybí šetřením podložená informace o tom, jak často a v jaké míře se pracovníci pražských kontaktních center střídají.

Celkově práce působí dojmem, že použitá data slouží pouze k potvrzení autorčiných osobních názorů (sama v nízkoprahovém centru pracovala a na riziko osobního biasu neupozorňuje), bez toho, že by její závěry potvrzovala. V závěru práce se autorka navíc pokouší o generalizaci poznatků, což je vzhledem k malému vzorku respondentů poměrně troufalé. Např. tvrdí, že identifikovala charakteristiky, jež „jsou profilem pomáhající profese“ nebo že kontaktní centra jsou jakousi „přestupní stanicí“ a to přesto, že sama v předcházejícím textu upozorňuje na rozdíly mezi těmito zařízeními v hl.m. Praze a v menších městech ČR, kde může být situace jiná.

Výběr použité literatury pro zpracování textu je přiměřený.

Je škoda, že práce vykazuje celou řadu metodologických chyb, neboť její téma je vhodně zvolené a dosud v české odborné literatuře nezpracované. Vzhledem k uvedeným limitům práce navrhuji klasifikovat známkou v rozmezí velmi dobře (2) – dobře (3).

Návrh klasifikace – velmi dobře (2) – dobře (3)

V Praze, 19. srpna 2008

.....  
PhDr. Josef Radimecký, Ph.D., MSc.

Navrhované otázky pro obhajobu:

Definujte pojem fluktuace v kontextu vaší bakalářské práce.

Z čeho jste usoudila, že kontaktní centra jsou jakousi „přestupní stanicí“? Máte důkazy o tom, že jsou tak vnímána i v menších městech?

Jako jediné doporučení změn pro snižování fluktuace se v závěru vaší práce objevuje, je úprava platových podmínek. Domníváte se, že vámi uváděná optimální výše platu z pohledu pracovníků KC v rozmezí 22. – 30.000 tis Kč je realistická?