

Posudek bakalářské práce

Název práce: „Doprovodné motivační techniky v práci s klienty kontaktních center“

Student/-ka: Kateřina Sklenářová Francová

Vedoucí práce: PhDr. Josef Radimecký, Ph.D., MSc.

Jako cíl práce si autorka stanovila, provést analýzu potřeb práce s dlouhodobými a směrem k abstinenci nedostatečně motivovanými klienty kontaktních center a zjistit, zda lze při práci s nimi úspěšně využít alternativní metody práce – tzv. doprovodné motivační techniky. Hlavními referenčními skupinami při realizaci šetření byli klienti vybraných nízkoprahových center a jejich pracovníci. Stanoveného cíle se studentce podařilo dosáhnout byť v kontextu kvalitativního výzkumu, který má své limity v generalizaci získaných poznatků, na něž ve své práci upozorňuje.

Práce je logicky strukturována do dvou hlavních částí, teoretické a výzkumné. V první části práce je v úvodu charakterizován výzkumný problém, kterým se autorka v práci zabývá. V kapitolách 1. - 3. autorka představuje širší kontext, v němž realizovala své šetření – nízkoprahová kontaktní centra pro uživatele drog, jejich klienty a poskytované služby, koncept harm reduction včetně stručného nástinu jeho vývoje a principů. V kapitolách 3. – 7. představuje hlavní teoretická východiska – motivační rozhovory, cyklus změny závislého chování, motivační faktory v práci s uživateli drog a druhy vztahů mezi terapeutem a klientem – jež použila při tvorbě tzv. doprovodných motivačních technik, jež se rozhodla otestovat.

Tomu se věnuje ve druhé, výzkumné části práce, jež využívá postupů kvalitativního výzkumu, který stavěl na individuálních interview s pracovníky 3 kontaktních center (6 respondentů) a jejich klienty (počtu respondentů nebylo možné se dopátrat), záznamech ze sezení autorky s klienty při realizaci doprovodných motivačních technik. Výzkumný soubor byl vybrán pravděpodobnostní metodou prostého náhodného výběru. Dalšími zdroji dat bylo autorčino zúčastněné pozorování a rešerše odborné literatury. Poznatky z realizovaného šetření autorka prezentuje jednak formou shrnutí dat získaných z interview s oběma cílovými skupinami, jednak je ilustruje ve dvou kazuistikách zachycujících její přímou práci s klienty s využitím doprovodných motivačních technik.

Závěry výzkumu naznačují, že názory na zavádění respektive uplatňování doprovodných motivačních technik do praxe nízkoprahových kontaktních center nepanuje jednoznačný názor mezi profesionály ani mezi jejich klienty. Zdá se, že jsou ovlivňovány celou řadou proměnných, jak na úrovni individuálních klientů, tak pracovníků, ale i zařízení, jejich filozofie, týmů a pravděpodobně i vyčerpání či „syndromu vyhoření“. Autorce se nicméně podařilo identifikovat zajímavé téma pro další výzkum a případný další rozvoj stávajících služeb nízkoprahových kontaktních center pro uživatele drog, což lze vnímat jako jednoznačný přínos pro současnou praxi.

Výběr použité literatury pro zpracování textu je přiměřený.

Téma práce se v kontextu současného procesu formování adiktologických služeb jeví jako vhodně zvolené. Vzhledem k úrovni zpracování i praktickému přínosu navrhuji práci klasifikovat známkou výborně.

Návrh klasifikace – výborně (1)

V Praze, 19. srpna 2008

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