



FAKULTA PEDAGOGICKÁ
ZÁPADOČESKÉ
UNIVERSITY
V PLZNI

Katedra psychologie
Oddělení výchovy ke zdraví
a osobnostně-sociálního rozvoje
Chodské náměstí 1
306 14 Plzeň

POSUDEK BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (*Posudek vedoucího práce*)

Jméno studenta: Pavla DOXANSKÁ

Studijní obor: Psychologie se zaměřením na vzdělávání

Název diplomové práce: Možnosti a přístupy v komunikaci s agresivním jedincem

Akademický rok: 2011/12

Jméno vedoucího práce: PhDr. Michal Svoboda, Ph.D.

Stupnice hodnocení: 1 - výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – nevyhovující; N – nelze hodnotit

Oblast hodnocení:	Stupeň hodnocení
OBSAHOVÁ STRÁNKA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE:	
1. Význam a aktuálnost problematiky.	1
2. Celková struktura, způsob zpracování práce.	2
3. Úroveň zpracování teoretických poznatků.	2
4. Úroveň zpracování vlastních poznatků.	3
5. Metodologie práce (stanovení problémů, cílů, metod).	2
6. Analýza a interpretace výsledků.	2
7. Přínos pro praxi.	2
9. Práce s literaturou (dodržování citačních normy, počet zdrojů)	2
FORMÁLNÍ STRÁNKA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE:	
1. Formální a grafické zpracování.	1
2. Jazyková stránka (stylistika, odborná úroveň textu).	2
3. Spolupráce autora s vedoucí práce.	4

CELKOVÝ DOJEM Z PRÁCE:

Bakalářskou práci **doporučuji** k obhajobě a navrhuji ji klasifikovat stupněm hodnocení:
velmi dobře

ZDŮVODĚNÍ NAVRHOVANÉHO KLASIFIKAČNÍHO STUPNĚ:

Autorka cíl teoretické části BP naformulovala v obecnější úrovni: *Cílem teoretické části je shrnutí poznatků týkajících se agresivní komunikace.*“ (s.6) Cíl byl v této obecné rovině naplněn, teoretická část obsahuje fakta týkajících se problematiky agresivní komunikace. Cíle výzkumné části jsou naformulovány následujícím způsobem: „*Odhaltit, na základě teoretických východisek, prvky verbální agrese, které zákazníci zvolili, identifikovat*

reakce použité ze strany operátorů a doporučit jak verbální agresi předejít a eliminovat.“ (s.6) Cíl praktické části BP byl v obecné rovině naplněn prostřednictvím kvalitativního výzkumu.

Teoretická část je zpracována logickým a systematickým způsobem. Jednotlivé kapitoly a podkapitoly na sebe navazují. Některá teoretická východiska by zasloužila větší zpracovanost v aplikaci do sledované problematiky. Za podnětné považuji podkapitoly popisující neverbální agresivní komunikaci a verbální projevy agrese.

Praktická část má charakter kvalitativního výzkumu. Výzkumný záměr je logicky koncipován v souladu se zásadami výzkumu psychologických jevů. Analýza výsledků výzkumného šetření je pojatá obecně. Otevřené kódování má charakter zařazení jen některých vybraných výroků z rozhovorů do vytvořených kategorií. S některými výroky se ve výzkumném šetření přímo nepracuje, byť by dle mého názoru zasloužily pozornost, např. *„Nazdar, vy už ste mi pomohli až dost, nemyslíte?!“* Doporučení pro praxi má charakter obecných zásad bez využití výsledků výzkumného šetření.

Po formální stránce odpovídá práce požadavkům, jež jsou kladeny na vysokoškolské absolventské práce.

OTÁZKY A PODNĚTY PRO DISKUZÍ PŘI OBHAJOBĚ PRÁCE:

- Diskuze nad výsledky výzkumného šetření.
- Charakteristika-popis komunikačních teorií, které mohou být inspirativní pro zvládnání agresivní komunikace.

V Plzni dne 20. 7. 2012

Podpis hodnotitele

