

**PROTOKOL O HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**  
(Posudek oponenta)

Práci předložil(a) student(ka): **Pavla Doxanská**

Název práce: **Možnosti a přístupy v komunikaci s agresivními jedinci**

Vedoucí práce: **PhDr. Michal Svoboda, Ph.D.**

**1. CÍL PRÁCE:**

Cíl práce je podrobně stanoven v jejím úvodu. Po posouzení celého textu můžeme konstatovat, že cíle práce bylo odpovídajícím způsobem dosaženo.

**2. OBSAHOVÉ ZPRACOVÁNÍ:**

Bakalářská práce je přehledně logicky uspořádána. Autorka nejprve objasňuje význam základních pojmů, používaných v práci. Proces komunikace je přiměřeně charakterizován včetně vybraných komunikačních teorií. Dostatečný rozsah je věnován i pojmu agrese. Agresivní komunikace je ilustrována i názornými obrazovými příklady. Verbální projevy agrese jsou uvedeny na základě kompilace poznatků různých autorů. Samostatná kapitola je věnována možnostem a přístupům k agresivnímu jedinci s akcentem na asertivitu. Praktická část práce je zaměřena výzkumně. Autorka využila svých zkušeností z práce operátorky zákaznické linky, což ji inspirovalo k následnému šetření. Praktická část koresponduje s dříve zpracovanou teorií. Autorka zvolila kvalitativní přístup a analyzovala čtyři záznamy telefonních rozhovorů se zákazníky. Metodologický postup byl dodržen. Z analýzy vyplynuly jak zajímavé poznatky, tak důležitá doporučení pro praxi

**3. FORMÁLNÍ ÚPRAVA:**

Práce je po stránce formální zpracována na odpovídající úrovni. Kapitoly a podkapitoly jsou značeny přehledným způsobem. Citace jsou vhodně použity. Jazykový projev odpovídá požadavkům na bakalářskou práci. Práce je opatřena seznamem použité literatury a pramenů dle bibliografické normy. V příloze jsou uvedeny přepisy rozhovorů operátora se zákazníky.

**4. STRUČNÝ KOMENTÁŘ HODNOTITELE (celkový dojem z práce):**

Bakalářská práce svým rozsahem a kvalitou zpracování téměř dosahuje úrovně práce diplomové. Autorka projevuje porozumění dané problematice v oblasti teoretické, vhodné pracuje s literaturou, při zpracování praktické části postupuje metodologicky správně. Práci doporučuji k obhajobě.

**5. OTÁZKY A PŘIPOMÍNKY DOPORUČENÉ K BLIŽŠÍMU VYSVĚTLENÍ PŘI OBHAJOBĚ:**

1. Jaká doporučení navrhuje pro výcvik operátorů zákaznických linek?
2. Co považujete za nejdůležitější při telefonickém kontaktu s agresivním zákazníkem?

**6. NAVRHOVANÁ ZNÁMKA: výborně**

Datum: 25.7. 2012



Podpis: PhDr. B. Jirincová