

**Výzkumný záměr v rámci spolupráce  
Katedry psychologie FF UP v Olomouci a  
Společnosti Podané ruce o.p.s.**

*Zpracovala:*

PhDr. Eva Maierová, Ph.D.

*Konzultoval:*

Mgr. Lukáš Carlos Hrubý

**Strategie zvládnání stresu a vztahová vazba u klientů kontaktního centra pro uživatele  
návykových látek**

*Cíle výzkumu:*

- 1) Popsat a zmapovat charakter stresorů, které zatěžují klienty kontaktního centra.
- 2) Popsat průběh jejich obvyklé reakce na stres z hlediska složky kognitivní, emocionální i konativní.
- 3) Zjistit nejčastěji užívané a nejméně užívané strategie zvládnání stresu klientů kontaktního centra.
- 4) Popsat vztahovou vazbu u klientů kontaktního centra.
- 5) Popsat souvislost mezi vztahovou vazbou a strategií zvládnání stresu.

*Design výzkumu:*

Bude se jednat o kvalitativní případovou studii.

*Výběrový soubor:*

Výběrový soubor budou tvořit klienti a klientky adiktologické služby (Kontaktní centrum Olomouc.)

*Metody a postup získávání dat:*

Stěžejní metodou bude polostrukturované interview. Dotazník na Strategie zvládnání stresu (SVF 78) a dotazník na vztahovou vazbu ECR. Administrace dotazníků bude osobní. Časová náročnost vyplnění obou dotazníků je maximálně 25 minut. Po vyplnění dotazníků bude navazovat polostrukturované interview s časovou dotací maximálně 25 minut. Otázky jsou jasně vydefinované.

Data budou získávat studenti KPS v rámci své praxe v zařízení SPR. Data budou sbírána cíleně studenty, kteří budou participovat na výzkumné studii v rámci své závěrečné práce nebo své stáže v daném zařízení.

Studenti budou poučeni o administraci výzkumných metod E. Maierovou, která provede jejich zaškolení. Poskytne dle potřeby konzultaci, supervizi, poučí studenty o nutnosti citlivého přístupu ke klientům, profesionálním způsobu kontaktu.

Student na praxi projedná se svým školitelem ze Společnosti Podané ruce možnost realizace výzkumu u klientů dané služby při vstupním pohovoru. V průběhu stáže v daném zařízení získá student od vedoucího dané služby nebo školitele svolení ke kontaktování klienta za účelem sběru dat. Svolení student získá na základě svého působení ve službě. Pokud student svolení nedostane, na výzkumu se nepodílí. Pokud se studentovi podaří zrealizovat rozhovor a vyplnit s klientem dotazníky, tak zpracuje získaná data, tj. odevzdává přepsaný rozhovor, vyplněné a vyhodnocené dotazníky Evě Maierové.

#### *Etika výzkumu:*

Sběr dat bude v souladu s etickými standardy ve výzkumu (anonymita klienta, pracovníka, zdůrazněné právo kdykoliv od výzkumu odstoupit apod.), v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů. Respondenti dostanou písemný informovaný souhlas, který je bude informovat o charakteru výzkumu, způsobu zacházení s daty, účelem studie. Podepsaný informovaný souhlas bude ve dvou kopiích, jeden si nechává výzkumník, druhý klient. Bude archivován v souladu se zákonem o nakládání s osobními údaji. Pro sběr dat bude mít výzkumník k dispozici klidnou a ničím nerušenou místnost, ve které bude probíhat rozhovor a vyplňování dotazníku. Časový rozsah snímání dat a rozhovoru je max 60 minut. V případě otevření citlivého tématu klienta, může klient využít služeb pracovníků daného zařízení. Výzkumník respektuje volbu klienta na otázky neodpovídat, nebo odstoupení od výzkumu. Se získanými daty výzkumník zachází citlivě a v souladu s ochrannou osobních údajů a etikou. Vyhýbá se jakémukoliv hodnocení vůči tématům klienta.

#### *Plán publikací:*

Plánován je odborný článek v českém recenzovaném periodiku.

#### *Přínosy pro jednotlivé strany:*

- Publicita Společnosti Podané ruce o.p.s., rozvoj dobrého jména, odbornosti
- Výzkumné výstupy prezentované v odborném časopise
- Posílení vzájemné spolupráce

- Smysluplné využití studentů na praxi
- Vzájemné otestování modelu tohoto výzkumu pro případnou navazující spolupráci
- Zvýšení zájmu o danou problematiku
- Změna poskytování služeb a zaměření se na identifikovatelná témata
- Zefektivnění individuální práce s klienty

*Konkrétní úkoly v projektu:*

E. Maierová - design konkrétních výzkumných kroků, vedení výzkumu, příprava publikace, zaškolení studentů, zpracování dat.

L. Hrubý – koordinace s danou službou, umožnění sběru dat, poskytnutí zázemí pro sběr dat.

Jednotliví studenti – realizace terénních výzkumů, zpracování dat, zpracování výzkumných zpráv.