

## POSUDEK NA DIPLOMOVOU PRÁCI

**Autorka práce: Bc. Hana Draždíková**

**Název práce: Potřeby klientů Linky seniorů v době nouzového stavu zapříčiněného COVID-19**

**Vedoucí práce: PhDr. Katarína Loneková, Ph.D.**

**CÍL A PŘÍNOSNOST:** Předložená diplomová práce Bc. Hany Draždíkové se věnuje tematice prožívání a potřeb v době nouzového stavu zapříčiněného onemocněním COVID-19 u klientů Linky seniorů. Téma je velmi aktuální a psychologicky důležité, zpracované v kontextu krizové intervence a směřující k možnostem praktického využití získaných poznatků v této oblasti. Výběr tématu proto pozitivně hodnotím.

**FORMÁLNÍ STRÁNKA:** Diplomová práce je napsaná na 80 stranách, dále obsahuje seznam literatury a přílohy. Je členěná na literárně-přehledovou a empirickou část. Seznam literatury je početný, obsahuje přibližně 115 zdrojů, autorka se opírá o tituly relevantní k tématu.

**LITERÁRNĚ-PŘEHLEDOVÁ ČÁST:** Literárně-přehledová část přináší definici pojmů, se kterými autorka dále pracovala v empirické části. Autorka postupně vymezuje seniorský věk, krizi a krizovou intervenci, nouzový stav, podrobněji se věnuje onemocnění COVID-19 a aktuálním psychologickým otázkám spojeným s tímto onemocněním a omezeními a dopady spojenými s ním. Na tomto místě přináší nejnovější výzkumy v této oblasti. Zajímavě vkládá kapitulu o krizové komunikaci a jejich zásadách. Pozornost věnuje také proběhlému výzkumnému šetření týkající se krizové intervence v ČR z doby nouzového stavu, vůči kterému svůj výzkum posléze vymezuje. V kapitole na téma potřeb přináší jejich definici dle nejznámějších teorií, dále se věnuje tematice potřeb ve spojitosti se seniorskou populací a ve spojitosti s krizovou situací. V poslední části představuje v kontextu zaměření své práce výsledky výzkumu realizovaném na Lince seniorů v roce 2020. Celkově je literárně-přehledová část napsaná přehledně, s dobrou návazností, vybrané zpracované oblasti zodpovídají tématu práce, autorka vzhledem k tématu práce přináší nové informace a výsledky nejnovějších studií v této oblasti.

**EMPIRICKÁ ČÁST:** Cílem empirické části bylo popsat potřeby klientů Linky seniorů v době nouzového stavu a jejich vývoj v čase. Vzhledem k výzkumnému cíli autorka vhodně zvolila kvalitativní analýzu a kvantitativní přehled výsledků analýzy. Výzkumný soubor tvořili klienti Linky seniorů, autorka se dobře vyjadřuje k limitům tohoto výzkumného souboru. Do analýzy dat vstoupil velký počet záznamů telefonických hovorů - 2109, které autorka vytřídila z celkového počtu hovorů proběhlých v této době na Lince seniorů (4265). Autorka v práci vymezuje období sběru a analýzy dat, které dále dělí dle výzkumu Vymětala (2020) na tři období, se kterými dále v analýze dat pracuje. Nejdříve analyzovala zápisy proběhlých hovorů na Lince seniorů. Na základě této analýzy dospěla k několika kategoriím potřeb. Za zajímavou a přínosnou považují další práci se

získanými kategoriemi potřeb, které blíže popisuje a vzájemně srovnává v rámci celé doby nouzového stavu a předem stanovených tří období. Autorka vhodně nepracuje s konkrétními počty, k čemuž důvody v práci jasně formuluje, ale spíše s jejich vzájemnými poměry. Dostáváme tak zajímavý přehled vývoje potřeb v čase a jejich změny v jednotlivých obdobích nouzového stavu, které považuji za přínosné a psychologicky významné pro přímou práci v oblasti krizové intervence. Práce s daty je podrobně a srozumitelně popsána. Kladně hodnotím grafické zpracování výsledků. Za zajímavé zjištění vzhledem ke zvládnutí krize a postupům krizové intervence považuji nejen definování jednotlivých potřeb, ale i změny v jednotlivých potřebách, např. větší potřebu praktické pomoci na začátku, posléze její snížení a naopak navýšení potřeby kontaktu a emocionálních potřeb.

DISKUSE: V diskusi autorka srovnává nalezené kategorie potřeb s již známými teoriemi potřeb. Domnívám se, že to je úkol poměrně náročný, protože nelze přiřadit samotnou kategorii k jiné, ale je potřeba hloubkové analýzy daných kategorií na obou stranách. Může se například zdánlivě zdát, že pro kategorii Místo dle PBSP není ve zmíněném výzkumu taková podpora v datech, čemuž ale dle mého názoru tak není. Autorka nenalézá zastoupení růstových potřeb, což v diskusi popisuje jako nedostatek kompatibility s některými teoriemi potřeb (Maslowova, Alderferova). Jedná se ale o nekompatibilitu nebo zajímavý výsledek analýzy, že v prvotní době krize jsou na povrchu aktivněji zastoupené jiné potřeby a tak jak ukazuje provedená analýza, s jejím postupem se mění? Autorka uvádí možnost doplnění pohledu na toto téma prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů, což ve shodě s ní považuji za zajímavé doplnění dat. Bylo by zajímavé diskusi ještě rozšířit o srovnání dosažených výsledků i s obecnými fázemi reakce na podobné zátěžové reakce. V diskusi se autorka adekvátně vyjadřuje k metodologickým otázkám výzkumu, možnostem aplikace výzkumných zjištění do psychologické praxe a otázkám dalšího výzkumu v této oblasti.

SHRNUTÍ: Celkově hodnotím diplomovou práci kladně. Autorka zaměřila svoji pozornost na téma aktuální, uchopila je zajímavým způsobem (kvalitativní analýza dat a jejich následné srovnávání v čase), analyzovala velké množství dat. Výsledky týkající se potřeb během nouzového stavu z pohledu klientů Linky seniorů a jejich vývoje považuji za zajímavé a podnětné pro práci s lidmi nacházejícími se v situacích náhlé zátěže, zejména v setkání se s neznámou situací.

OTÁZKY: Co považuje autorka za důležitou součást krizové intervence v podobných situacích? Jaký postup intervencí by autorka doporučila při podobných zátěžových situacích i v kontextu jednotlivých fází? Jak je možné dle autorky vysvětlit to, že nenalézá kategorii růstových potřeb v analyzovaných datech?

**Diplomová práce Bc. Hany Draždíkové splňuje požadavky kladené na diplomové práce, doporučuji jí k obhajobě. Navrhuji hodnocení výborně.**