

## **Posudek vedoucí diplomové práce**

### **Magisterský program Řízení a supervize ve zdravotnických a sociálních organizacích FHS UK v Praze**

Název práce: **VERBÁLNÍ KOMUNIKACE V DOMÁCÍ ZDRAVOTNÍ PÉČI**

Jméno studenta: **Mgr. Jitka Tlapová, DiS.**

Zaměření studia: řízení

Posudek vypracovala: Mgr. Blanka Tollarová, Ph.D.

Datum: 18.10.2012

Mgr. Jitka Tlapová předkládá k obhajobě práci na téma komunikace v domácí zdravotní péči, která pojednává téma komunikace mezi pacienty a různými typy zdravotních pracovníků a také téma komunikace uvnitř organizace zajišťující domácí zdravotní péči.

Z práce je patrné, že autorka pro sepsání textu vykonala velmi náročnou a poctivou práci: teoretická část je obsáhlá, pracuje s mnoha zdroji, stejně tak část výzkumná je velmi podrobná, autorka vedla značné množství rozhovorů, které poctivě analyzovala. Navíc, práce není jen teoretická, autorka provedla nebo aspoň naplánovala mnoho změn ve své organizaci na základě svých zkušeností a na základě analýzy potřeb nebo nedostatků organizace. Také proto s velkou lítostí shledávám některé problémy práce, které její kvalitu snižují.

Jednak jde o teoretickou část, která je vlastně částí samostatnou, jen s minimálním propojením s částí výzkumnou. Navíc jde spíše jen o přehled konceptů a typologií, kterým nevede ústřední myšlenka, na kterou by práce byla zaměřena. Práce je široce explorační, což je podle mého pro diplomovou práci obecně spíše netaktické, a v tomto konkrétním případě došlo k tomu, že práce postrádá shrnutí a propojení veškerého nashromážděného materiálu. Vedle tohoto nezacíleného záběru postrádám v teoretické práci jakékoliv vlastní autorské zpracování témat a hlavně jejich využití pro konkrétní situaci, o kterou se autorka zajímá. Z průběhu konzultací nad diplomovou prací vím, že autorka si tento způsob práce nese jako zkušenost z předchozích studií, kdy studenti byli vedeni ke v podstatě naprosté eliminaci vlastních názorů a až k obavám ze subjektivity, kterou by do teoretické části mohli vnést. Tento přístup k teoretickým poznatkům vede jednak k tomu, že autorka sama má obavy z vlastní teoretické práce, ale také k tomu, že jen málo reflektuje, že překládaná teorie není žádnou objektivní pravdou, a tak někdy předkládá autorské typologie (například na s. 34 Komunikační doporučení pro pacienty) zcela bez reflexe toho, z jaké pozice a za jakým účelem může být taková typologie sestavena.

Druhým problémem práce je podle mého názoru její koncentrace pouze na téma komunikace. Některá překládaná témata a problémy nejsou zjevně primárně problémem komunikace – a vidět je tak znamená je správně

nepojmenovávat, nekonceptualizovat a zcela si tím zavírat dveře k tomu, aby byly na praktické rovině vyřešeny. Jde například o téma komunikace s lékaři, kdy na s. 77 autorka dochází k tématu omezování úhrad ze strany pojišťoven, což je zjevně problémem nastavení zdravotnického systému, a ne komunikace – ta v tomto případě přirozeně selhává, protože chybějící možnost financování prostě překlénout nemůže. Dále jde o místa, kdy se autorka dotýká v podstatě problémů řízení organizace – problémy s nedostatečnou dokumentací, špatnou komunikací o klíčích od bytů, nepřítomnosti přehledných formulářů apod. sice vypadají jako problémy komunikační, ale jde v principu o řízení komunikace a tím i řízení organizace a její činnosti. Řešit pak jednotlivá témata pouze na úrovni komunikace může sice dočasně pomoci pracovníkům, ale pokud je komunikace špatně nastavena nebo jako nefunkční udržována, je třeba již používat jiné koncepty pro uchopení tohoto tématu.

Na práci musím na druhou stranu ocenit, že autorka identifikovala velké množství témat, a i když je na teoretické rovině třeba optimálně neuchopila, v praktické rovině dobře rozlišuje, jak by bylo možno objevené problémy řešit. Její popis návrhů řešení je zjevně přístupem manažera, a ne přístupem řadového pracovníka, který za manažera řeší základní chod organizace – v tomto autorka vlastně nezáměrně dává vhled do fungování jejich organizace, která zřejmě do značné míry stojí na nadstandardním úsilí řadových pracovníků více než na kvalitním managementu. Jako pro absolventku oboru řízení je tedy vykonaná práce pro diplomantku nepochybně podstatnou zkušeností.

Jako vedoucí práce musím ocenit i to, co není na textu tolik vidět: velký posun autorky ve schopnosti pracovat s daty, interpretovat je a pojmově uchopovat.

Diplomová práce podle mého názoru splňuje všechny náležitosti, včetně praktické aplikace. **Diplomovou práci doporučuji k obhajobě a vzhledem k uvedeným kladům a záporům ji navrhuji hodnotit jako velmi dobrou.**