

Posudek vedoucí diplomové práce

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

Název práce: **Komunikační proces mezi zaměstnanci v přímé péči v domově sociální péče v návaznosti na standardy kvality sociálních služeb: analýza stavu a zavedení změn ve struktuře multidisciplinární porady zaměstnanců**

Jméno studenta: **Bc. Tereza Medková**

Zaměření studia: řízení

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

Datum: 18.10.2012

Tereza Medková ve své diplomové práci dokumentuje změnu, kterou iniciovala a provedla ve své organizaci. Diplomová práce je ve své podobě jakýmsi souhrnem a propojením celého studia – obsahuje diagnostiku organizace, identifikaci tématu pro změnu, zjištění podkladů pro změnu, její provedení a částečnou reflexi (změna dosud není zcela dokončena, autorka tedy nemá zatím odstup). V tomto smyslu práce naplňuje požadavky na diplomové práce na oboru řízení.

Práce obsahuje čtyři teoretické kapitoly (o komunikačním procesu, týmech v organizacích, poradách a standardech sociálních služeb) a dále pak stručný popis zařízení, ve kterém změna probíhala (zařízení je anonymizováno), a diagnostiku této organizace. Tři kapitoly se pak věnují stavu multidisciplinární porady v zařízení, výzkumu chápání této porady ze strany zaměstnanců a popisu zavedení změny ve struktuře a řízení porady. Závěr obsahuje shrnutí hlavních zjištění a sebereflexi autorky.

K teoretickým kapitolám musím mít výhradu, že jsou jen málo propojeny se zaměřením celé práce a s výstupy výzkumu nebo jeho aplikací v organizaci. Uvedené teoretické koncepty a typologie jsou vybrány tematicky vhodně, ale nejsou na téma aplikovány – proč jsou důležité, jak se vztahují na zkoumanou organizaci a na situaci v ní. Takto jsou vlastně jen předvedeny, což sice ukazuje autorčinu schopnost dobré kompilace, a to není málo, ale teorie je dále minimálně využita, zejména ta o komunikaci. K propojení dochází jen při aplikaci teorie z oblasti řízení a řízení změny. Což ukazuje, že to je pro autorku zřejmě nejnosiřejším teoretickým kontextem.

Kapitola 6 obsahuje diagnostiku organizace, kterou si autorka sama nestrategicky předem zkritizuje a ukáže se, že skutečně měla vytáhnout jen relevantní závěry pro svou práci a na nich stavět. Zároveň využití diagnostiky ukazuje, že autorka své celé studium propojuje do systematického celku.

Se svými daty (rozhovory a pozorování) autorka pracuje poměrně realisticky, hlavně z nich vytahuje témata přímo související s poradou a témata, o kterých pracovníci hovořili. Data se také snaží představit,

příslušná kapitola je do utříděným a systematizovaným převyprávěním některých názorů respondentů na různá témata.

Z průběhu konzultací nad daty vím, jaké úsilí autorka analýze věnovala a jak se snažila ve výpovědích hledat i informace a témata, která sama jako pracovník zařízení nevidí, nebo na která má jiný názor a měla zpočátku tendenci se jimi nezabývat. Proto jsem ráda, že se jí podařilo nakonec zachytit i témata, o kterých se explicitně nemluvílo, která zachycují spíše postoje pracovníků či pravidla, podle kterých se řídí jejich práce a přístup k poradám, a která jsou pro manažera podstatná. Vedle popisu názorů pracovníků se autorka snaží pojmenovávat, tedy pojmově uchopovat výstupy své analýzy, což se ukazuje spíše v závěrech nebo podkladech pro změnu, než v samotné kapitole věnované analýze dat.

Interpretace zjištění je poměrně nerovnoměrná – na některá zjištění rovnou reaguje, jiné nechává pouze jako popis. V textu, kde představuje, jak využila svá zjištění pro změnu, mi místy chybí odlišení zjištění z analýzy (názory respondentů a interpretace jejich výpovědí) a autorčino expertní/manažerské stanovisko – např. přece ne vše, co si pracovníci přejí, organizace zavede.

V závěrečné kapitole se autorka věnuje sebereflexi, což bych ráda vyzdvihla a kladně ohodnotila.

Shrnu-li, má práce jako celek podle mého názoru významný zápor v tom, že teorie je jen minimálně propojena s praktickou částí práce a hlavní téma práce (aspoň podle titulu i obsáhlé teoretické kapitoly), komunikace, zůstává zcela nevyužito.

- Jako otázku k obhajobě navrhuji, aby autorka zkusila uvážit, jak téma komunikace souvisí s řízením organizace?

Práce má ale i významný klad: předkládá identifikovanou, argumentovanou, provedenou a reflektovanou změnu v organizaci. Navíc je práce psána poměrně čtivým a srozumitelným jazykem.

Diplomová práce podle mého názoru splňuje všechny náležitosti, autorka prokázala schopnost formulovat a samostatně zpracovat legitimní téma v adekvátní formě. **Diplomovou práci doporučuji k obhajobě a vzhledem k uvedeným kladům a záporům ji navrhuji hodnotit jako velmi dobrou.**