

**Katedra psychologie UK FF**  
**Posudek vedoucího diplomové práce Marty Celarové:**  
**„Zvládání komunikačně náročných situací v přímé péči o pacienta“**

Téma předložené diplomové práce se mi v našich podmínkách jeví jako velmi aktuální. Ačkoli je to oblast poměrně často zmiňovaná na různých úrovních zdravotní péče, z mého pohledu chybí relevantní výzkumy. Využití takových výsledků právě pro zkvalitnění komunikace s pacienty a jejich blízkými, mezi kolegy zdravotníky na pracovištích navzájem a v rámci celých zdravotnických týmů by bylo jistě velmi dobrou podporou.

Podněty pro zvolené téma čerpala diplomantka na základě své vlastní zkušenosti jako pacienta a rovněž jako stážisty v nemocnicích a zdravotnických zařízeních, kde měla také možnost s odborníky na dané téma diskutovat. V současné situaci se nabízí několik možností, jak přistoupit ke zkvalitnění péče o pacienty i zdravotnický personál. Právě nabízená mobilní aplikace, kterou vnímám jako přínosný a hodnotný výstup autorčina výzkumného úkolu, se ukazuje jako dostupná pomůcka (jistě ne jediná) pro zvládání takových náročných situací.

Teoretickou část práce tvoří kapitoly, které jsou věnovány základním tématům vztahujícím se: k obecným charakteristikám zdravotní péče, kompetencím zdravotníků a etickým souvislostem; ke komunikaci ve zdravotní péči na různých úrovních, jejich chybám a současným trendům; ke specifikaci komunikačně náročných situací.

Kapitoly v teoretické části práce jsou přehledně členěny a zpracovány. Volbu témat a výběr informací považuji vzhledem k cílům práce za zcela adekvátní. Autorka pro svou práci vycházela z rozsáhlého množství publikací, našich i zahraničních, včetně elektronických zdrojů, které řádně cituje. Oceňuji rovněž prezentaci výzkumných zjištění, kterými jsou kapitoly v této části práce dokumentovány. Autorka si touto částí vytvořila dobrý teoreticko-metodologický rámec pro svůj realizovaný výzkum.

Cílem předloženého výzkumu je zmapování konkrétních komunikačně náročných situací u českých zdravotníků (převážně pražských lékařů a sester). Autorka si stanovila hlavní výzkumné otázky (str. 75), které pak podobněji rozpracovala v dotazníkovém šetření (viz přílohy). Design výzkumného projektu, výzkumný soubor, užití metody sběru dat a jejich analýzy, včetně etických souvislostí, jsou náležitě popsány a definovány. Výsledky svého výzkumu autorka prezentuje na dvou úrovních. Kvantitativní část je prezentována v podobě přehledných grafů a komentářů autorky, které se vztahují k položeným výzkumným otázkám. Kvalitativní část je předložena v podobě analýzy výsledků z otevřených otázek z dotazníku.

Poslední kapitolu praktické části své práce autorka věnuje návrhu mobilní aplikace pro zdravotníky a její prvotní podoba je uvedena v přílohách. Autorka vycházela jednak z dostupné literatury, výstupů z dotazníkového šetření i vlastní několikaleté praxe a spolupráce se zdravotníky a konzultanty v oblasti jejich vzdělávání. V tomto výstupu oceňuji především autorčinu tvořivost a dovednost získané informace předložit v ucelené, systematické a smysluplné podobě.

Tato část je dle mého názoru zpracována rovněž kvalitně. Cením si autorčina pečlivého a seriózního přístupu k prezentaci dat z provedeného výzkumu. Za dobře zpracovanou považuji i kapitolu „Diskuse“, kde se autorka vyjadřuje k některým omezením svého výzkumného úkolu na různých úrovních obecnosti a předkládá i náměty pro další směřování do budoucnosti.

V rámci obhajoby by mě zajímalo, zda autorka při své cestě v teoretických a praktických souvislostech či výzkumných krocích narazila na témata, která by stála za bližší a podrobnější prověření a zohlednění. Jaká témata by to byla? A případně jaké náměty pro tvorbu mobilní aplikace vnímá autorka jako přínosné?

Závěrem bych ráda uvedla, že za předloženou diplomovou prací stojí množství náročné a samostatné práce autorky, která prokazuje její erudici se dané oblasti věnovat v teoretických souvislostech, výzkumném ohledu i v praktických výstupech, a otevírá tím prostor pro další směřování psychologického uvažování.

**Předloženou diplomovou práci hodnotím jako zdařilou a doporučuji ji k obhajobě.**

**Navrhuji hodnocení „výborně“.**

V Praze dne 23. června 2020

Markéta Niederlová