

Oponentský posudek diplomové práce:

Název práce: **Analýza rizik při práci dispečerů Tísňové péče Areión pro seniory**

Autorka: **Bc. Lucie Papíková**

Ke způsobu nastolení tématu a k výzkumným otázkám:

Autorka si ke svému výzkumu zvolila nepříliš často zkoumané téma, k jehož zkoumání jí kvalifikuje mj. také její intenzivní zkušenost a zainteresovanost v této oblasti. Srozumitelně pojmenovává téma svého zkoumání (Jak zvládají operátorky TPA komunikaci s klienty, jaké zažívají krizové situace a jak je vnímají. Co na své práci vnímají jako zatěžující, jak reagují na stres a co jim při práci a zvládnutí této zátěže pomáhá), což následně specifikuje v několika výzkumných otázkách.

Ke zvolenému výzkumnému postupu:

Považuji za šťastné, že autorka zvolila tř. „idiografičtější“ podobu kvalitativního výzkumu, tj. analýzu předkládá nejprve po jednotlivých respondentech. Takto vzniká plastický obraz zkoumané problematiky, ze kterého jsou pak v souhrnné interpretaci vytvořeny určité podstatné obrysy výzkumných zjištění. Za klíčové považuji části týkající se vnímaných kompetencí, vnímaných zátěží a způsobů vyrovnávání se s nimi.

K obsahu úvodních kapitol:

Protože logika výzkumu je takřkajíc „data driven“, nelze na počátku práce očekávat teoretické kapitoly, ale spíše jakési „realie“ zkoumané oblasti, tak jak je to provedeno v této práci. Přesto však je možné se ptát, nakolik jsou v úvodu relevantní části týkající se seniorů, když tématem práce, tak jak je zde jasně řečeno, je zkušenost operátorek (jak vnímají zátěž, jak reagují na stress), nikoliv zkušenost seniorů. Domnívám se, že většina toho, co je uvedeno v úvodních kapitolách, do práce patří, přesto však si kladu otázku, zda by úvodní kapitoly nemohly obsahovat také část týkající se psychologie zátěžových situací a způsobů vyrovnávání se s nimi. Sám nevnímám odpověď na tuto otázku jednoznačně, vzhledem k tomu, že práce zvolila výzkumnou logiku „taženou daty“, tj. onen emergující pohyb od dat k teorii a onen idiografický akcent od jedinečného k obecnému (viz dále „Otázka k obhajobě“)

Ke způsobu předložení výzkumných zjištění a k diskusi:

Text této práce je psán srozumitelně a funkčně. Oceňuji „reflexivním momenty“, v nichž autorka pojmenovává své motivy a předpoklady. Jak již jsem zmínil, za vhodný považuji onen idiografický akcent, tj. podrobnou analýzu presentovanou pro každého respondenta zvlášť. Práce také dává alespoň zčásti nahlédnout do způsobu tvorby kategorií, tj. je v ní přítomná určitá míra transparency jakožto důležitá složka validity výzkumných zjištění. Líbí se mi graf na straně 64 znázorňující typy zátěže a způsoby jejich zvládnutí. Zde tuším určitou možnost - tento graf by bylo možné vnímat jako zárodek „paradigmatického modelu“ ve smyslu zakotvené teorie. V diskusi se autorka zajímavým způsobem vrací k otázce z úvodu práce, tj. v čem se liší práce TPA od práce na lince důvěry, a také zde navrhuje určité možnosti stran zlepšení, např. práci s emocemi.

Otázka k obhajobě:

Podstatná část vašich zjištění se týká zátěže a způsobu vyrovnávání se s ní. Mohla byste zmínit nějaký způsob, jak toto (např. v nějaké navazující práci) teoretizovat, tj. po jakých konceptech a teoriích by zde bylo možné sáhnout?

K formální stránce práce:

Nemám námitek.

Celkové hodnocení:

Přes drobné námitky (v podstatě je jen jedna: a to určitá rezerva týkající se možnosti teoretizace tématu zátěže a způsobu vyrovnávání se s ní) považuji tuto práci za kvalitní a inspirativní. Lucie Papíková ve své práci osvědčila schopnost zvědavého a kritického zkoumání a disciplinovaného používání vědecké metody. Text **splňuje požadavky standardně kladené na diplomové práce**. Proto tuto práci **vřele doporučuji k obhajobě**.

V Praze 1. 8. 2017

Vladimír Chrz