

## Posudek vedoucího diplomové práce:

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

Autorka: **Bc. Lucie Papíková**

Autorka na zmiňované službě sama pracovala, přímá zkušenost ji inspirovala k hlubšímu zkoumání rizik a překážek spojených s prací dispečerek. Velmi oceňuji zaujetí konkrétně vymezeným, jasným problémem a také touhu přispět svým výzkumem ke zlepšení praxe této důležité služby.

Teoretickou část autorka pojala velmi komplexně. Obecný rámeček, zahrnující např. i poznatky z vývojové psychologie seniorů, považuji za věcný a přiměřený zkoumanému tématu. Specifické potřeby této cílové skupiny autorka následně doplňuje podrobným a srozumitelným popisem dvou odlišných způsobů práce: intervencí na linkách důvěry a na tzv. tísňových linkách. Vysvětluje také jednotlivé typy intervenčních metod, následně se propracovává k charakteristikám provozu služby TPA. Následující kvalitativní rozbor pěti rozhovorů s dispečerkami na TPA dokazuje nutnost podrobného seznámení se s charakterem služby a praxí jejího provozu. Celá teoretická část tedy postupuje chronologicky, od obecného ke konkrétnímu a působí kompaktně. Rozsah použité literatury považuji za přiměřený.

Při samotném výzkumu se autorka inspirovala zakotvenou teorií. Zde bych hlavně ocenil důkladnost při analýze. Autorka se důsledně snažila o emergenci, jejím závěrům nelze upřít silnou zakotvenost v datech. Prokázala velmi dobré pozorovací a analytické schopnosti. Rozsah pěti rozhovorů vnímám při zvoleném idiografickém přístupu jako přiměřený.

Výsledkem práce je ucelený přehled rizik při práci dispečerů, ale také jejich technik, kterými se je snaží překonat. Autorka tak splnila cíl své práce, který avizuje v názvu i v úvodu. Výsledky následně přehledně prezentuje v souhrnném grafu. V diskusi a v závěru práce upozorňuje na další zajímavá a pro praxi velmi podnětná zjištění. Např. zjistila, jak moc je pro nové dispečerky důležité observační učení a jak moc jim při práci pomáhá sdílení. Dále např. zjistila, jak je pro ně významná potřeba soukromí při vedení rozhovorů, což jde často proti jejich potřebě sdílení. Výzkum tak poukazuje i na určité paradoxy, např. právě při snaze skloubit možnost sdílení s potřebou soukromí, což je technicky a provozně velmi obtížné zajistit. Mezi další zajímavá zjištění patří identifikace taktiky „odstřihnutí emocí“ dispečerek v případě těžších případů. Autorka nabízí i alternativy řešení, např. supervize a cílené workshopy. Její práce dokazuje, jak může být výzkum s emergencí přínosný a jeho výstupy užitečné a aplikovatelné pro praxi v pomáhajících profesích. Jedinou rezervu práce spatřuji v nedostatečné konfrontaci zjištěných poznatků s literárními zdroji.

Celkové hodnocení: Práce Lucie Papíkové naplňuje požadovaná kritéria pro kvalifikační práci. Autorka zde prokazuje rozvinuté badatelské schopnosti, a to jak v práci s teoretickými prameny, tak zejména v oblasti praktického výzkumu. V práci lze dobře spatřovat postupný rozvoj teoretické citlivosti, autorka zároveň srozumitelným způsobem odhaluje postup svojí analýzy čtenáři. Proto jsou její závěry dobře ověřitelné a použitelné pro další výzkum.

Výsledek je jednoznačně přínosný pro praxi ve službě TPA. Z těchto důvodů **doporučuji práci k obhajobě.**

V Sokolově 30. 8. 2017

Jakub Onder