

Téma diplomové práce	<b>Psychologické aspekty komunikace v lékárně</b>
Jméno studenta, studentky	<b>Lucie Cýrusová</b>
Jméno oponenta	<b>PharmDr. Helena Marešová</b>

## II. Posudek oponenta

Studentka V. ročníku FaF předložila k obhajobě práci s názvem „ Psychologické aspekty komunikace v lékárně „. Cílem práce bylo zjistit, co dělají lékárníci v průběhu komunikace s pacienty správně a naopak, kde jsou nejvíce chyby.

Práce je vyhotovena na 77 stranách textu, včetně 25 citací literatury a 46 grafů. Členění a úprava odpovídá charakteru prací tohoto druhu.

V teoretické části se dozvídáme, co je vlastně komunikace a jakou má roli v životě člověka, neboť se v podstatě jedná o zásadní lidskou potřebu. Jsme seznámeni s různými způsoby komunikace. Je vysvětlen charakter zdravé komunikace a jak ji správně používat na veřejnosti, obzvláště při styku s nemocným člověkem, který má pozmeněnou psychiku a vnímavost. Zde je velice důležitý komplexní a psychoterapeutický přístup.

Vztaheno na prostředí lékárny, jedná se zejména o aktivity lékárníka při výdejní činnosti, kde je zapotřebí efektivně předat kvalitní informaci vhodným způsobem, a tím podpořit léčebný proces. K tomu je možné používat i různých pomůcek.

V praktické části autorka zjišťuje, jak pacienti vnímají komunikaci s lékárníky, čeho si všímají a jak svoje dojmy hodnotí. Využívá k tomu metody polostandardizovaného rozhovoru. Deset zodpovědaných otázek někdy doplňuje postřehy pacientů. Průzkumu se zúčastnilo 110 respondentů. Hodnotilo se téma výběru lékárny, verbální a neverbální komunikace, používání odborných výrazů, informací a zpětné vazby, vztahu lékaře a lékárníka, interiéru lékárny, osobních vlastností lékárníka, samoléčení a internetové zásilkové služby.

Získané odpovědi diplomantka zpracovala do grafů, ze kterých potom přehledně vyplývá struktura odpovědí respondentů v procentuálním zastoupení. Jsou zde vidět rozdíly dané pohlavím, věkem, někdy i vzděláním.

V diskusi a závěru studentka rekapituluje výsledky a vyvozuje, jak ve skutečnosti pacienti vnímají a hodnotí lékárníky a jejich profesní činnost. Jako důležitý závěr se jeví skutečnost, že pacienti by uvítali více informací o lécích, které jsou jim vydávány, ovšem srozumitelným a diskrétním způsobem. V rozhodující většině požadují ochotu, vstřícnost i odbornost, kladný přístup.

Práce je pěkně a detailně zpracovaná. Autorka si uvědomuje v kontextu se současným nárůstem počtu lékáren nezbytnost zlepšení kvality všech služeb, zejména v oblasti odborného styku s veřejností. Zde má svoje nezastupitelné místo přijatelná komunikační dovednost založená na znalosti základů psychologie.

### III. Posudek oponenta strana 2

Diplomová práce splňuje podmínky kladené na práce tohoto druhu, doporučuji ji k obhajobě.

Dotazy :

1. Používala jste psychologický přístup k respondentům při získávání odpovědí na Vaše dotazy?
2. Z průzkumu vyplývá, že stejné ohodnocení dávají pacienti empatii a rychlosti lékárníka? Jak to na Vás působí?

Navrhovaná klasifikace

V Hradci Králové dne 24.05.2006

PharmDr. Helena Marešová

Podpis oponenta diplomové práce