



Posudek oponenta bakalářské práce

Autor/ka práce: Lenka Repáňová
Název práce: Přístup k práci s klienty ve vybrané organizaci – sociální pracovník v roli úředníka
Vedoucí práce: Mgr. Sylvie Stretti
Oponent práce: Honza Kaňák, Ph.D.

Formální náležitosti podle Opatření děkana 07/2017

Splňuje práce kritérium odborného textu?	Částečně
Obsahuje abstrakt (Čj, Aj) – nepovinné pro Bc.	Ne
Obsahuje shrnutí závěrů?	Ano (po obsahové stránce se však nejedná o Závěr)
Obsahuje seznam literatury?	Ano
Obsahuje čestné prohlášení (samostatnost, citace literatury, nepoužití k získání titulu)	Ano
Rozsah (40 NS – Bc.; 60 NS – Mgr.)	Ano

Bakalářská práce Lenky Repáňové splňuje náležitosti, které jsou formulované OD 07/2017. Téma, které předkládá je bezesporu oborově specifické a zajímavé, stejně jako potřebné.

Co se jednotlivých částí práce týče (kromě níže uvedeného), je potřeba konstatovat, že Závěr v podstatě není závěr. Autorka v něm spíše popisuje znovu strukturu práce, než její hlavní zjištění. Seznam použité literatury by stálo za to znovu projít a sjednotit způsob odkazování zdrojů (někde iniciála křestního jména, jindy je jméno uvedeno celé).

Z hlediska zaměření práce by mi přišlo vhodné čerpat také z příslušné kapitoly Libora Musila a Vlasty Jánské v monografii *Institucionální změna a veřejná politika*¹ nemluvě o typologii pojetí sociální práce od prvního uvedeného autora (Musil) – i s ohledem na to, že z úvodu spíše plyne (ale je to můj předpoklad, v textu to jasně formulováno není), že autorka vnímá pozice „sociální pracovník“ a „úředník“ jako dvě odlišné². Oba texty bych v podstatě pro zvolené téma a ZVO vnímal jako velmi podstatné a v českém jazykovém kontextu zásadní. Na druhou stranu respektuji výběr zdrojů, který autorka provedla.

S ohledem na obvyklý požadavek po anonymizaci tzv. jednotky zjišťování bych považoval za vhodné, aby autorka vynechala informaci o tom, že na daném Úřadu práce pracuje, stejně jako odkazy na konkrétní místa a MÚ v odpovědích komunikačních partnerů.

Znění základní výzkumné otázky

Je formulována?	Ano
Jsou pojmy operacionalizovatelné?	Ano
Spadá do oboru SACH?	Ano
Je netriviální?	Ano
Je otevřená (či je možná uzavřená varianta)?	Ano

1 Musil, L., Jánská, V. 2011. Dilema „loajálního úředníka a empatického pomocníka“ a akceptace změn poradci pro nezaměstnané. In. Winkler, J., Žižlavský, M. (Eds.). *Institucionální změna a veřejná politika: analýza politiky zaměstnanosti*. Brno: MU, s. 123-149.

2 Viz např. „Zákonitě tím došlo k situaci, kdy je sociální pracovník postaven do role úředníka a na sociální práci mu již pravděpodobně nezbyvá dostatek času“ (str. 8). V Musilově koncepci je administrativní sociální práce jedním z pojetí oboru jak na teoretické, tak na praktické činnosti.



V Úvodu práce definuje autorka ZVO jako „*Jaké jsou důvody sociálního pracovníka na agendě hmotné nouze v daném úřadu práce k nedostatku času na přímou práci s klienty?*“ Domnívám se, že se ve formulaci otázky (byť jinak splňuje kritéria kladená na kvalitní ZVO) projevilo to, že autorka textu v podstatě nekonceptualizuje termín „úředník“, se kterým v textu počítá a ke kterému se vztahuje v úvodu práce, ale který absentuje ve znění ZVO.

Konceptuální část práce

Jsou konceptualizovány všechny pojmy ZVO?	Ne
Je u klíčového pojmu definován obsah i struktura pojmu?	Ne
Je uveden současný stav poznání?	Ne
Je konceptualizace srozumitelná?	Ano

Autorka v textu definuje termíny Úřad práce, jeho strukturu, stejně jako dávky pomoci v hmotné nouzi (které vycházejí ze znění ZVO). Čemu ale větší pozornost věnována není jsou termíny „nedostatek času na přímou práci s klienty“ a „důvody“. Domnívám se, že je to dáno tím (ale to je skutečně pouze můj odhad), že byť se autorka vztahuje v textu ke konceptu sociálního pracovníka jako (případně vs.) úředníka, s tímto pojmem prakticky nezachází, nedefinuje ho. Tím se, dle mého, dostává do situace, ve které určité důvody předpokládá, aniž by administrativní pojetí, případně administrativní úkony (o kterých se domnívá, že jsou důvodem potíží) zarámovala jasně do vztahu k sociální práci.

Není tak jasné (což shledávám jako zásadní potíží), co jsou pro autorku textu důvody a co je nedostatek času. Sice se může zdát, že se jedná o termíny z běžného jazyka naprosto zřejmé, ale do kvalifikační práce se tento postup definování dle tzv. zdravého rozumu nehodí. Autorka tak zcela opomíjí například Teorii plánovaného jednání, nebo Teorie odůvodněného jednání (či jakékoliv podobné koncepty). Tím jí např. uniklo, že ony důvody, o kterých v ZVO mluví, jsou ovlivňovány a) postoji, b) subjektivními normami, c) vnímanou možností kontrolovat jednání a d) morálkou vnějšku. Toto vše vede k intenci a k jednání (v případě modifikované verze teorie plánovaného jednání)³.

Z tohoto úhlu pohledu tak vnímám konceptuální část práce jako v podstatě nevhodnou s ohledem na položenou základní výzkumnou otázku, protože klíčový termín (důvod) není definován, co do obsahu ani jeho struktury a dle mého pak neumožňuje autorce v rámci výzkumu ony důvody zkoumat. To se, dle mého, pak projevuje také na tom, že není zřejmé, proč se autorka ptá na „nejčastěji řešené problémy“, stejně jako není zřejmé, proč žádá o charakterizování organizace, ve které komunikační partneři pracují, či proč se ptá na situace, kdy si komunikační partneři myslí, „že vaše práce postrádá smysl“ (str. 45).

Nedomnívám se, že očekávání je emoce, či stav neznámé situace, nebo nového prostředí (str. 32). I kdyby byla interpretace autorky s ohledem na psychologické ukotvení jejího uchopení (viz odkaz Nakonečného) v pořádku, sociální práce jako obor disponuje vlastním uchopením

3 Viz.: Chudzicka-Czupala, A. Et al. 2016. Application of the Theory of Planned Behavior in Academic Cheating Research. *Ethics and Behavior*, 26(8), 638-659. Nebo Yousafar, S., Foxall, G., Pallister, J. 2010. Explaining Internet Banking Behavior: Theory of Reasoned Action, Theory of Planned Behavior, or Technology Acceptance Model? *Journal of Applied Social Psychology*, 40(5), 1172-1202. Podotýkám, že texty jsou dostupné přes EBSCO v rámci UKAŽ a nemělo by tak autorce činit potíže (jiné než jazykové) je dohledat.



termínu očekávání, které bych (když už se jím autorka zabývá, což nemusí) vnímal jako adekvátnější.

Metodologický rámec

Je k operacionalizaci využita konceptualizace?	Ne
Sedí metoda sběru dat se záměrem výzkumu?	Ano, ale není zcela zřejmé, o jakou metodu vlastně šlo
Sedí metoda analýzy dat se záměrem výzkumu?	Metoda analýzy není popsána a z textu není zřejmá
Je popsán způsob výběru vzorku?	Ne
Je zvolen rámec výzkumu adekvátně ZVO a záměru výzkumu?	Ano
Jsou popsány limity výzkumu, kvalita výzkumu a etický rozměr zkoumání?	Ne

Na potíže konceptuální části pak navazují potíže metodologického rámce. Byť autorka uvádí, že využívá polo-strukturované rozhovory jako způsob tvorby dat, samotná práce na to nevypadá (spíše se zdá, že se jednalo o strukturovaný rozhovor, či jak sama autorka uvádí o „standardizovaný rozhovor“ (str. 10). To lze, dle mého, vidět i na tom, že tam kde respondenti mluví o „mohl s ním pracovat. Dokázal mu pomoci ve více směrech“ (str. 43) se autorka (alespoň soudě dle textu práce) nedoptává na to, co je pro respondenty ono pracovat a co je ono pracovat ve více směrech atp. Zvláště v situaci, kdy respondenti odpovídají ve smyslu „aby mohl pracovat, ne jenom počítat dávky“ by to bylo více než vhodné.

V textu není popsána operacionalizace (což je s ohledem na absenci konceptualizace klíčového pojmu / termínu v podstatě logické) ani metoda analýzy dat. Absence operacionalizace se projevuje také v tom, že (minimálně u otázky na str. 45, kde to autorka sama komentuje) se neptá na to, na co se zeptat chce (otázka po situaci postrádání smyslu nelze považovat za otázku, které se ptá na práci s tzv. Dlouhodobými klienty). Na okraj lze pak poznamenat, že v textu práce není explicitně uvedeno, co je to „zkušený sociální pracovník“ a jak jsou nastavená kritéria pro jeho výběr (tedy výběr vzorku).

Výzkumná zjištění

Odpovídají výzkumná zjištění na ZVO?	Ne
Jsou použity nástroje analýzy dat adekvátně?	Ne
Je prezentace zjištění srozumitelná?	Ano, ale v podstatě jde na této úrovni o přípravu na analýzu, ne o analýzu samotnou
Přináší zjištění výzkumu něco nového?	Ne

Jak již bylo výše uvedeno, v metodologickém rámci absentuje popis analýzy dat – tato nejednoznačnost se projevuje také na tom, jak je zpracována analytická část. Ta má v podstatě následující strukturu: a) uvedení otázky v rozhovoru – b) znění odpovědi komunikačních partnerů a c) interpretační část (příčemž poslední část zpravidla nenavazuje na b), takže není zřejmé, jak pro autorku souvisí, např. str. 42, 50 a je zastoupena minimálně). Autorka tak v podstatě neodpovídá na položenou ZVO. Nebere při analýze (tedy v rámci kroku c) – interpretace) v potaz (dle mého) tvrzení některých respondentů (např. Respondenta E, str. 51 a jinde) o tom, že se klienti nesnaží. Navíc sami respondenti považují centralizaci za vhodný krok (viz str. 43 aj). Souvisí spolu nějak tyto postoje, či názory? Může být dán nedostatek času tím (nebo také tím), že si o klientech myslí, že se neumí / nechtějí



změnit? Stejně tak z výpovědí na str. 45 plyne, že se sociální pracovníci zaměřují na to, čemu Libor Musil říká uspokojování aktuálních potřeb, či vyrovnání deficitu, oproti intervenování do příčin takovýchto potřeb – což by šlo opět vztáhnout k uchopení pojetí sociální práce.

Je mi zřejmé, že na úrovni bakalářských kvalifikačních prací není nutné realizovat výzkumnou část práce. Domnívám se ovšem, že když už se pro něj autorka textu rozhodla, měla jej zrealizovat dle požadavků, které jsou na sociálně – vědní zkoumání světa kladeny.

Závěr: I přes uvedené nedostatky (v podstatě se domnívám, že autorka nezjišťovala, co tvrdí, že zjišťovat chtěla) navrhuji práci k obhajobě a v případě jejího zdárného průběhu navrhuji hodnocení dobře (3).

Otázky k obhajobě

- Prosím autorku, aby popsala / uvedla metodu analýzy dat a podrobila ji kritickému přezkoumání (tedy – zda využívala metodu, která je obecně doporučována, či nějakou konkrétní techniku a jak toto ovlivnilo, či mohlo ovlivnit výsledky výzkumu).
- Stejně tak žádám, aby autorka komisi předložila základní náčrt konceptualizace termínu „důvody“ a pokusila se s ohledem na tuto konceptualizaci interpretovat realizované rozhovory (jejichž přepis, či jakýkoliv podklad, který by autorce zodpovězení této mé žádosti pomohl, je zcela vítán).

V Praze dne 23. srpna 2019

Honza Kaňák