



## Posudek vedoucího práce

Autor/ka práce	Mgr. Lenka Olšanská
Název práce	Konstrukce konfliktních situací pracovníci a pracovníky OSPOD

### FORMÁLNÍ NÁLEŽITOSTI A CELKOVÝ DOJEM

Splňuje práce kritéria odborného textu?	ANO
Obsahuje abstrakt v Čj, Aj?	ANO
Obsahuje Závěr?	ANO
Obsahuje seznam literatury?	ANO
Obsahuje čestné prohlášení?	ANO
Splňuje rozsah?	ANO (74,5 NS)
Je práce členěna adekvátně s ohledem na ZVO a OD 9/2018?	ANO
Celková míra podobnosti s ostatními dokumenty	8 % (dle kontroly Turnitin)

#### Slovní komentář

Předkládaná diplomová práce Mgr. Lenky Olšanské splňuje kritéria, která jsou kladena z hlediska formálního OD 9/2018 a na to navazujících formálních náležitostí kvalifikačních prací. Práce splňuje minimální stanovený rozsah (rozsahem 74,5 NS), obsahuje seznam použitých zdrojů, přičemž se jedná jak o české odborné, tak zahraniční zdroje. V uvedených zdrojích občas chybí ISBN údaj.

Z hlediska celkové podobnosti dokumentu se většina podobností týká citací, které autorka v textu přiznává. Největší podobnost je detekována s diplomovou prací Etická dilemata sociálních pedagogů na oddělení sociálně-právní ochrany dětí (rok odevzdání 2021; 4 %), které se ale také týkají přiznaných citací dalších zdrojů.

### ZNĚNÍ ZÁKLADNÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Je ZVO formulována?	ANO
Jsou pojmy v ní operacionalizovatelné?	ANO
Spadá ZVO do oboru SACH?	ANO
Je netriviální?	ANO
Je otevřená / uzavřená adekvátně s ohledem na zaměření práce?	ANO

#### Slovní komentář

Autorka si v předkládané diplomové práci klade otázku: Jakými různými způsoby konstruuji konflikty mezi pracovníky a klienty sociální pracovníci a pracovníci na OSPOD? (s. 32). Takto formulovaná otázka je netriviální, spadá do oboru SACH, je operacionalizovatelná (viz také níže).

### KONCEPTUÁLNÍ ČÁST

Jsou konceptualizovány všechny potřebné pojmy ZVO?	ANO
Jsou konceptualizovány adekvátně s ohledem na ZVO?	ANO
Je konceptualizace srozumitelná?	ANO
Obsahuje současný stav poznání (nepovinné)?	NE z hlediska formulované ZVO

#### Slovní komentář

Dle formulované ZVO (viz výše) se jako podstatné pro konceptualizaci ukazují především pojmy (a) konstrukce a (b) konflikt. Autorka se více (z hlediska prostoru i teoretických uchopení) věnuje



konceptuálnímu vymezení termínu konflikt. Ten popisuje jak z hlediska etymologie slova, tak z hlediska členění konfliktů. Z teoretických perspektiv autorka využívá především Teorii relační dialektiky (původně formulovaná Baxterovou). V ní definuje jak distální a proximální spojení promluv, tak kulturní diskursy (d. individualismu, d. komunity, d. soukromí, d. racionality, d. romantismu) a také soupeření, či jinak řečeno střetávání a souhru (struggles) diskursů, a to jak popis střetávání výše uvedených diskursů, tak popis obecnějších principů. Autorka v textu ale definuje pouze diachronickou separaci, přičemž Baxter definuje ještě dva další (synchronické spoluhraní a transformace). Menší prostor je pak věnován konceptualizaci termínu konstrukce, který autorka základně vymezuje v kontextu sociálního konstruktivismu (obecně) a konkrétněji pak s přihlédnutím ke konstrukci diskursu, kterou formulovou J. P. Gee.

## METODOLOGICKÝ RÁMEC

Je k operacionalizaci využita konceptuální část?	ANO
Je metoda výzkumu zvolena adekvátně k ZVO?	ANO
Je metoda analýzy dat zvolena adekvátně?	ANO
Je popsán výběr vzorku?	Základně
Odpovídá výběr vzorku znění ZVO?	ANO
Jsou popsány limity výzkumu a etický rozměr výzkumu?	Základně

### Slovní komentář:

V metodologickém rámci autorka popisuje ZVO, způsob sběru dat (včetně technických prvků), vymezuje data jako negeneralizovatelná. Dále také popisuje využitou metodu analýzy dat (prvky zakotvené teorie), přičemž je podstatné, že autorka jasně definuje, že využívá pouze prvky GTM. Popisuje také využití informovaných souhlasů a následně se věnuje procesu operacionalizace.

Chybí podrobněji popsána reflexe kvality výzkumu, zde autorka uvádí v podstatě jen výčet toho, jaké metody se někdy používají (přičemž výpočet chí-kvadrát testu atp. není zcela obvyklý, resp. pro účely diplomové práce se zcela nepoužívá). Také popis výběru vzorku je pouze základní, což ale může být dáno potřebou zajistit co největší míru anonymity komunikačních partnerek.

## VÝZKUMNÁ ZJIŠTĚNÍ

Odpovídají výzkumná zjištění na ZVO?	základně
Jsou použity nástroje analýzy dat adekvátně?	ANO
Je prezentace zjištění srozumitelná?	ANO
Je analýza dat prezentována v textu práce adekvátně?	ANO

### Slovní komentář:

Výzkumná zjištění jsou prezentována v návaznosti na formulované dílčí výzkumné otázky, autorka tak popisuje jednotlivé oblasti konstrukce (dle Geeho) konfliktních situací, resp. jedné situace s ohledem na využití techniky kritického incidentu. Data a jejich interpretace jsou předkládány přehledně. Analýzy jsou opravdu prezentovány na úrovni deskriptivní analýzy s využitím především vytváření trsů. V některých částech ale mohla být analýza realizována nikoliv primárně na návaznost na položené otázky do rozhovorů, které v předkládaném textu mohou mírně mást. Stejně tak by bylo vhodné být opatrnější v některých výrocích:

- „V odpovědích se projevilo, že klient by ideálně chtěl vypadat lépe“ (s. 42), což není zcela přesné tvrzení, protože s ohledem na vedení rozhovorů s pracovníci / pracovníky OSPOD a s ohledem na položenou ZVO je to právě konstrukce pracovníků, takže přesněji by bylo potřeba říci, že se pracovníci konstruují klienty jako ty, jež se snaží působit lepším dojmem, než jak jsou vnímáni pracovníky. To by možná také mohou vysvětlovat ono odlišné chápání termínu pomoc, než jak jej vymezuje Úlehla.



A jiné by bylo potřeba více rozvést:

- Zaměňování pomoci a kontroly, resp. různé využití obsahu tohoto termínu (termínu pomoc) i v kontextu 359/1999 Sb.
- Jakou představu o tom, co je „dobrý rodič“ mají pracovníci OSPOD (což je ale asi dáno průběhem rozhovorů, že toto není rozvedeno více). Stejně tak pak na str. 48 poznámka o tom, že by bylo vhodné prozkoumat, co jsou známky toho, že je konflikt nevyhnutelný a kdo rozhoduje o nevyhnutelnosti mělo být předmětem současného zkoumání a v polostrukturovaných rozhovorech mělo být právě toto dále reflektováno.

Stejně tak interpretace zjištění jsou realizována toliko základně (především v Závěru a místy v textu prezentujícím data). Rozvedení a identifikace diskursů dle Baxter, stejně jako jejich potenciální střet, který je základně popsán v Závěru by bylo potřeba daleko více rozvést. Mohlo to v kontextu rozhovorů být např. tak, že komunikační partnerky zaujímali pohled na sebe v souvislosti s diskursem individualismu (pracovník jako autonomní bytost s cílem ochrany dítěte) a od dospělých klientů očekávali konstrukci identity a interakcí / konfliktu v souladu s di. Komunity (tedy upozadění svého zájmu ve prospěch zájmu dítěte a tím i pracovníka)?

## ZÁVĚR

---

S ohledem na výše uvedené **doporučuji** diplomovou práci Mgr. Lenky Olšanské k obhajobě a navrhuji hodnocení **velmi dobře (2)** a to s přihlédnutím k průběhu obhajoby.

## OTÁZKY K OBHAJOBĚ

Prosím autorku o reflektování níže uvedených:

- Jak souviseli konstruované situací identity pracovníků (zabránění konfliktu vs. Posunutí klienta konfliktem) s aktivitami, hodnotami a dalšími oblastmi konstrukcí?
- Opakovaně se objevuje hodnocení klienta jako takového, který se snaží tvářit lépe, než jak ho vnímají pracovníci. Jakým způsobem se, dle rozhovorů, zdá, že komunikační partnerky zacházely s pohledem na klienty z hlediska konfliktních situací? Je toto hodnocení klienta využíváno jako ospravedlnění kontroly? Či něčeho jiného?
- Pokud je konflikt vnímán také jako něco, čemu se chce komunita sociálních pracovníků vyhnout (str. 48) bylo to přítomno u všech komunikačních partnerů? Nebo jen u některých?
- Z hlediska DVO 3: je možné vnímat konflikt jako nástroj ukončení kontaktu v danou chvíli? Tedy jako nástroj, který legitimizuje ukončení diskuse, či interakce s dospělým klientem OSPOD? A pokud ano, k čemu to může být dobré?

V Praze dne 30. prosince 2021

Jan Kaňák