

## **Posudek diplomové práce UK FHS**

### **Obor: Řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích**

Název práce: **Strategie zvládání odlišností v církevních organizacích sociálních služeb**

autorka práce: Bc. Jana Štindlová

rok ukončení studia: 2015

vedoucí práce: Zuzana Havrdová

zaměření studia: supervize

Téma práce se dotýká relativně velkého počtu sociálních služeb, jejichž zřizovatelem jsou církevní organizace, a má pro ně i praktickou relevanci. Výběr tématu plně odpovídá zaměření studia na supervizi, které zahrnuje jak reflexi poznatků z roviny psychologické, tak jejich propojení s rovinou organizačních procesů.

Diplomantka hned v úvodu podrobně vysvětluje, na základě jakých zkušeností k volbě tématu došla a jak je zakotveno v její vlastní praxi. Dobře přibližuje strukturu práce, kde teoretická část znamená především konceptuální přípravu a zviditelnění těch poznatků a souvislostí, jejichž prizmatem autorka přistupuje ke kvalitativním datům, jejich produkci a analýze, popsané v empirické části. Proto též teoretická část vzniká převážně až poté, kdy jsou realizovány rozhovory k zamýšlené oblasti zkoumání a kdy jsou produkovány otázky směrem k teoretickým pramenům a konceptům. Přesto je třeba na tomto místě autorce vytknout, že v empirické části na str. 48 konstatuje, že výzkum není zakotven v žádném uceleném teoretickém konceptu, přestože pojmovému zakotvení předtím věnovala 47 stran. Na druhé straně je pravda, že k ucelenému teoretickému konceptu v práci nedospěla, spíše souvislosti naznačuje, než plně reflektuje a pojmenovává. Vytčené cíle ovšem byly spíše pragmatické – navrhnout jak by manažer mohl podpořit zaměstnance-nečleny církevních komunit, když přicházejí pracovat do církevních organizací. Na pragmatické rovině svého cíle dosáhla, byť její zjištění nepřinášejí velká překvapení.

Ačkoli v názvu i v úvodu práce je položen důraz na převážně individuální strategie zvládání odlišností v církevních organizacích sociálních služeb, největší hodnotu práce spatřuji v konceptuálním přístupu autorky k tématu vnímání a reakce na odlišnosti hodnot a tradic v církevních organizacích z pohledu zaměstnanců - nečlenů církevní komunity. V něm propojuje rovinu prožívání jednotlivce prostřednictvím psychologických pojmů, jako je identita a sociální identita, s pojmy z oblasti řízení a kulturních studií (jako je identita

organizace a kultura organizace). Kromě toho v teoretické části cíleně vybírá a konceptualizuje též klíčové hodnoty a zvyky tří hlavních monoteistických náboženství, přibližuje podobu jejich sociálních služeb v minulosti i současnosti a kriticky reflektuje jejich vývoj ve vztahu k současnému pojetí pomoci v sociální práci. Všechny uvedené pojmy v teoretické části přibližuje a reflektivně je propojuje mezi sebou, i se svým tématem. To považuji za nejsilnější stránku práce. Se zdroji pracuje převážně korektně, až na některé dílčí nedostatky, které naznačují nedotažení posledních úprav spíš než neznalost (např. na str. 18 několikrát odkazuje na Vaška, přičemž někdy odkaz obsahuje i rok, jindy jen stranu, na str. 45 a 46 chybí strana u přímých citací a dokonce odkaz na Allporta apod.). Opakovaný odkaz v textu na kapitoly Šmídové (2011) nemá odraz v seznamu publikací, je tu pouze odkaz na celou monografii, z níž ale autorka jinak necituje. Stylistika práce je velmi zdařilá, text je dobře strukturovaný a přehledný, dobře se čte.

V empirické části autorka referuje o strukturovaných rozhovorech s respondenty, přibližuje etické aspekty výzkumu, výběr vzorku a podrobně i postup tematické analýzy, zakončené technikou vyložení karet podle Švaříčka. Tato technika autorce umožnila vrátit se k narativnímu scénáři svých strukturovaných rozhovorů a rozšířit jej o nové obsahy, které se ve výpovědích spontánně objevily. To svědčí o tom, že výzkumnice se striktně nedržela předem připravených otázek, ale dala respondentům jistý prostor vyjádřit i to, co sama neočekávala. Volbu techniky vyložení karet zde považujeme za velmi dobře zvolenou, umožnila výsledky zpřehlednit, ukázala je v jejich narativní dynamice a umožnila rozlišit jednotlivé strategie vyrovnání se s odlišností.

V práci bohužel chybí reflexe limitů použité metody výzkumu, které jsou zde poměrně jasně spojené s pragmatickým zaměřením a očekáváním výzkumnice. To dokonce formuluje ve formě svých „hypotéz“ a projevuje se i volbou strukturovaných otázek. Sebereflexe výzkumníka zde chybí. Soulad mezi pojmenováním kategorií a použitými fragmenty rozhovorů (autorka adekvátně vysvětluje, že pomáhají anonymizaci jinak snadno identifikovatelných respondentů) zdaleka nepanuje vždy. K nejslabší části prezentace dat podle recenzentky patří téma adaptace, kde lze použité ukázky chápat jen obtížně jako výraz adaptace a vytvořené kategorie se někdy i logicky zcela překrývají (např. kategorie 1 *Přijetí...* a 2 *Práce je dostatečně smysluplná...*). Autorka plně neodlišuje svůj pojem *strategie* a *adaptace*, a dokonce je sama místy zaměňuje (např. str. 75).

Za cenou stránku empirické části považuji hojně používané ukázky z rozhovorů, které dávají dosti autenticky nahlédnout do široké škály reakcí na odlišnost církevního prostředí a

mohou tak podpořit reflexivitu a empatii případných čtenářů, supervizorů i manažerů, kteří se v popsaném prostředí pohybují.

Celkově práce podle mne splnila stanovené cíle a přes uvedené nedostatky hodnotím její zpracování jako přiměřené požadavkům na magisterskou práci. Doporučuji ji k obhajobě a navrhuji ji hodnotit jako velmi dobrou, byť některé části práce považuji i za výborné.

Otázky k obhajobě:

Co Vás z vašich nálezů nejvíce překvapilo, co považujete za nejzajímavější? Zkuste je interpretovat pomocí pojmů vysvětlených v teoretické části práce. Vidíte v některých popsaných reakcích na jinakost vliv společenských předsudků? Jak byste tento vliv interpretovala vzhledem k vámi popsaným „strategiím“? Vysvětlete, jak pojmáte ve své práci „adaptaci“ a jak jste ji odlišila od „strategií“.

doc. PhDr. Zuzana Havrdová, CSc.

V Praze, dne 28. 1. 2015