Oponentský posudek diplomové práce

Magisterský program RS UK FHS v Praze

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

Jméno studenta: Bc. Jana Štindlová

Posudek vypracovala: RNDr.Anna Ekslerová Datum: 30.1.2014

Studentka (autorka diplomové práce) v úvodu i opakovaně v textu jasně popsala svůj plánovaný záměr a cíl práce, formulovala hypotézy, které chtěla ověřit. Pokusila se zmapovat odlišnosti, které vnímají v organizacích sociálních služeb zřízených církvemi ti zaměstnanci, kteří nejsou členy zřizující církve. Dále zjišťovala, jaké strategie používají tito zaměstnanci „nečlenové" církve k tomu, aby se vyrovnali s nezvyklými odlišnostmi a v neposlední řadě hledala doporučení těchto pracovníků pro management církevních zařízení, jak mohou adaptaci zaměstnanců podpořit.

Exkurs do historie, tradic a hodnot služeb potřebným v církvích evangelické, katolické a v židovské obci , který uvádí studentka na začátku diplomové práce pro vysvětlení specifik organizací sociálních služeb zřízených těmito společenstvími, je přehledný a zajímavý. Doplňuje jej nástinem současného rozsahu sociálních služeb zřizovaných Židovskou náboženskou obcí, Českou katolickou charitou a Diakonií ČCE. K tomu uvádí základní prohlášení, kterými se zřizované služby řídí, zejména jejich poslání. Podrobněji se zabývá představou papeže Benedikta XVI. o ideální církevní charitativní službě, jak ji popsal v encyklice Deus caritas est.

Při popisu výchozí situace bylo potřeba sáhnout k určitému zjednodušení, konkrétně při vysvětlování odlišností organizací sociálních služeb zřizovaných církvemi od organizací jiných zřizovatelů. Odlišnost je podle předpokladu autorky dána především historií církví, jejich hodnotami, rituály a zvyky, kde se předpokládá samozřejmá poslušnost věřících (citát v úvodu - Mindl, 1995) a jejich jednotné směřování k ideálu zřizovatele. Studentka si je zjevně tohoto zjednodušení vědoma, když v dalším textu např. píše, že „toto určité hledání identity samotné církevní organizace jako pokračovatele tradic a předavatele hodnot bude také součástí mé práce" (str. 32). Nepodařilo se mi přesvědčivě nalézt, kde se v empirické části diplomové práce tímto tématem zabývá, nejednalo se však o téma řešené touto prací.

Za informačně cennou pro praktické zájemce o popsanou problematiku považuji kapitolu II.2. , která se věnuje teoretickému konceptu, vymezení používaných pojmů a popsání vzájemných souvislostí (identita- hodnoty- kultura zaměstnanců i organizací). Samostatná kapitolka je věnována i pojmu náboženství. Na pozadí shromážděných odborných definic a teorií upřesňuje

studentka zkoumanou oblast. Předkládá přemýšlivý rozbor možných faktorů, které ovlivňují identifikaci zaměstnance „nečlena“ církve s organizací zřízenou církví.
Všímá si například, jak se vzájemně ovlivňují identity jednotlivých zaměstnanců s identitou zaměstnavatelské organizace, jak zaměstnanci odvozují své sebehodnocení od vědomí vlastní důležitosti pro pozitivně vnímanou organizaci.
V kapitolce 2.1.4. zmiňuje studentka význam vlivu referenční skupiny na téma své práce, protože se však ve výzkumu referenčními skupinami nezabývá, zůstává tato část otevřená, vložená do textu spíše asi pro úplnost. Naznačuje nejspíše, že referenční skupinou pro zaměstnance – nečlena církve je celá organizace.
Při rozboru vztahů mezi hodnotami pracovníků a organizace uvádí autorka, že „Nepřijetí oficiálně hlásaných hodnot zaměstnanci“ (v církevní organizaci spirituální hodnota) „může zůstat dlouho skryto, i toto riziko jsem vnímala při přípravě své práce.“ *O čí zkušenost se jedná?*
Podobně by mě zajímalo, *nakolik potvrdila studentka následným výzkumem úvahu ze str. 39,* že: „Některé projevy kultury jsou (pro zaměstnance nepocházející z církevní komunity) dobře pozorovatelné, ale nemusí jim být „nezasvěcenci“ úplně rozumět.“

V empirické části práce se věnuje autorka výzkumu strategií , které používají zaměstnanci nečlenové církve pro zvládání specifických odlišností církevních organizací sociálních služeb. Velmi oceňuji, že studentka realizovala výzkum kromě křesťanských též v organizaci zřízené židovskou obcí. Tato originální volba umožňuje zevšeobecnění poznatků výzkumu bez rizika sklouznutí k tendenčním interpretacím pouze z pohledu u nás většinového křesťanství.

Vzhledem k tomu, že práce se zabývá subjektivním vnímáním a názory jednotlivých osob, studentka účelně zvolila metodu kvalitativního výzkumu formou rozhovorů se zaměstnanci. Pro rozhovory připravila studentka dvě sady otázek. Získané záznamy rozhovorů následně podrobila otevřenému kódování, vzniklé kategorie výroků pak analyzovala technikami selektivního kódování a „výkladu karet“. Použité metody v diplomové práci stručně charakterizovala, zdůvodnila jejich výběr a data (výroky) získaná při jejich realizaci zdokumentovala v kapitole III.3..
Pokud jde o výběr respondentů, jejich charakteristika byla rovněž vhodně zvolena. Naskýtá se otázka k diskuzi, zda vzhledem k rozdílnostem pracovišť (různé služby, různí zřizovatelé) je konečný počet respondentů opravdu dostatečný pro postihnutí všech podstatných variant odpovědí. Vzhledem k záměru této diplomové práce se ovšem jeví rozsah zachycených poznatků přiměřený. Diplomová práce „ si neklade ambici vytvořit ucelený teoretický koncept, ale zjistit dílčí výsledky a začít s diskuzí na uvedené téma.“ (III. 2.1., str. 49). To se nepochybně zdařilo, diplomová práce je dobrým počáteční krokem a podkladem pro další, širší zkoumání.

Za nedostatek práce pokládám skutečnost, že nebyly realizovány všechny naplánované rozhovory s vedoucími pracovníky. Platí – li citovaný názor (Horáková in Vysekalová, 2000), že “identita organizace je strategicky naplánovaná představa, vycházející z podnikové filozofie a z dlouhodobého podnikatelského cíle”, pak manažer jako tvůrce a udržovatel identity je neopominutelnou osobou při zkoumání skutečností souvisejících s individuální a skupinovou identitou v organizaci.
Vysvětlení, že manažeři neměli na rozhovor čas, vyvolává otázku, *jak studentka manažerům představila téma své práce a možný zisk ze zamyšlení nad tématem pro manažera samotného*. Je-li pro supervizory i pro manažery jednou z klíčových dovedností vyjednávání s vedoucími pracovníky, v tomto případě studentka bohužel neuspěla.

Analýzou dat pak studentka určila kategorie výroků respondentů, které se vztahují k tématu diplomové práce. Podrobně popsala a citováním výroků zdokumentovala, jak a jaké odlišnosti respondenti v organizaci vnímali a jak se s nimi vyrovnávali. Zjistila od nich též doporučení pro manažery, kteří chtějí usnadnit nečlenům církve adaptaci v církevní organizaci.

V diskuzi studentka uvedla, jak podle vlastních praktických zkušeností stanovila tři výchozí hypotézy, ke kterým v průběhu výzkumu přidala ještě dvě, a co o nich výzkum prokázal.
1. Zaměstnanci - nečlenové i management vnímají tradice a hodnoty církevních organizací jako odlišné od necírkevních. Tuto hypotézu studentčin výzkum potvrdil.
2. Zaměstnanci – nečlenové církevních organizací procházejí různými stadii vyrovnávání se s odlišnostmi, na které nejsou zvyklí. To potvrdil výzkum částečně, někteří zaměstnanci si změn v čase nepovšimli.
3. Manažeři církevních organizací reflektují tyto odlišnosti a podporují zaměstnance v jejich dobrém zvládání. Tento předpoklad nebyl ověřen pro nerealizaci rozhovorů s vedoucími pracovníky.
4. Zaměstnanci – nečlenové vnímají identitu a hodnoty církevní organizace jako výjimečnější a významnější než necírkevní. Zde výzkum ukázal jednoznačné potvrzení předpokladu, nejvíce v oceňování kvality péče a úcty ke klientům.
5. Zaměstnanci – nečlenové chtějí být součástí těchto hodnot, identifikovat se s nimi v rámci práce v zařízení. I toto výzkum potvrdil, nečlenové chtěli patřit do organizace, jejíž kultura je ovlivňována ideálem a vede ke kvalitní péči o klienty.
Výstupy z celé diplomové práce jsou pak přehledně shrnuty v závěru.

Po formální stránce diplomová práce v rozsahu 94 stran (včetně titulních stran, čestného prohlášení, abstraktů, obsahu a seznamu použité literatury) obsahuje potřebné náležitosti v platných formátech.

V textu se objevuje několik drobnějších nedostatků (například v seznamu literatury schází zdroj citovaný na str. 38 a str.90 - Šmídová (2011), na str.32 ve 3.odstavci není označen začátek citátu (Říčan, 2007: 54)). Tyto nepozornosti nesnižují podstatně hodnotu diplomové práce.

Zajímavější nepřesnost se objevila na str.22, 1. odstavec, v komentáři textu z encykliky Deus caritas est k požadavku na výchovu srdce zaměstnanců sloužících potřebným, cituji DP : "Jedná se o výzvu k věřícím zaměstnancům. Po zaměstnancích – nečlenech církve však takovou výzvu nelze požadovat."
Zde není uvedeno, čí je to myšlenka. Domnívám se, že autorka práce bezděky (snad i záměrně za účelem zjednodušení a vyhnutí se problému, který přesahuje rámec její DP) přejímá jako výchozí charakteristiku nároků na zaměstnance v církevních organizacích obecný, českou společností akceptovaný názor. Totiž jakoby zaměstnanci „členové" a „nečlenové komunity, církve" byli odlišné lidské druhy, kde od „nečlenů" nelze očekávat „věnování pozornosti… a bohatství své lidskosti klientům" (DCE 31,a)). To je samozřejmě v rozporu jak s citovanou encyklikou, tak se skutečností.
Nicméně tento názor dobře vystihuje častou nejistotu věřících – „členů komunity" při zmiňovaném hledání identity organizací zřizovaných církví. Škoda, že se nepodařilo získat rozhovory s manažery všech v diplomové práci zkoumaných organizací. Je možné, že by se

rozpor mezi nutností „formace srdce“ a respektem ke svobodě zaměstnanců bez vnucování vlastní víry vyjevil jako živé téma pro nějaké příští odborné zkoumání.

Diplomová práce přináší takových témat vhodných k následnému odbornému prostudování více. Kromě oblasti hledání a vyjadřování identity církevních organizací to může být třeba otázka, nakolik je přitažlivá identita církevních organizací v ČR.

Překladatelka diplomové práce si zaslouží uznání za odvahu a snahu, se kterou se pustila do zmapování citlivé a neprozkoumané oblasti fungování církevních organizací, oblasti, která však má neoddiskutovatelný vliv na kvalitu služeb pro klienty. Třebaže výstupy z diplomové práce jsou zatím jen dílčí, mohly by být zajímavým podnětem zejména pro manažery církevních organizací sociálních služeb a zasloužily by si proto vhodnou formou zveřejnění.

Předloženou diplomovou práci doporučuji k obhajobě a navrhuji stupeň její klasifikace velmi dobře.