

Oponentský posudek diplomové práce – CMTF UP

Autor(ka): Barbora Hamanová

Název: Profesní identita pracovníků sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi ve městě Vsetín v rámci trojúhelníku SAS – OSPOD - klient

Rok obhajoby: 2014

Vedoucí práce: Mgr. Hana Šlechtová, Ph.D.

Oponent: Mgr. Robin Brzobohatý

Práce se zabývá prožívanou identitou sociálních pracovníků v kontextu pomezí poskytování sociálních služeb pro rodiny s dětmi a výkonu sociálně-právní ochrany dětí. Předně je třeba uvést, že se jedná o téma aktuální a potřebné, což slouží ke chvále autorky. Obsah práce se v drtivé většině shoduje s jejím názvem. Vydát se na pole kvalitativního výzkumu je vždy hodno ocenění pro nesmírnou obtížnost zpracování sebraných dat a nutnost neustálého intimně-osobního zapojení a nasazení výzkumníka v procesu interpretace, což autorka dobře popisuje v metodologické kapitole práce. Samotné téma práce je již podle názvu náročné na pojetí, na druhou stranu je mu stále ještě málo věnována pozornost.

Autorka de facto člení práci do dvou velkých bloků – teoretického a praktického (výzkumného).

V teoretické části se zabývá popisem aspektů poskytování sociálně aktivizačních služeb SAS. Zde se dopouští některých věcných i terminologických nepřesností. Na str. 5 uvádí, že zákon 106/2006 Sb. definuje čtyři typy činností SAS, ve skutečnosti se však jedná o zákon 108/2006 Sb. a o čtyři základní typy činností, které musí každá služba naplnit, pokud chce být registrována jako SAS, k tomu však může vykonávat či poskytovat i řadu fakultativních činností, resp. služeb. Na téže straně autorka uvádí, že do sociálně terapeutických činností patří účast na případových konferencích, což je tvrzení přinejmenším nepřesné, protože případové konference se neřídí zákonem 108/2006, Sb., nýbrž jsou v gesci zákona 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí. I přes to, že se PK mohou účastnit poskytovatelé sociálních služeb, účast na nich rozhodně nepatří mezi vhodné nebo dokonce typické příklady sociálně terapeutických aktivit. Na straně 13 autorka dále uvádí, že na straně 8 – 13 popisovala „...některé aspekty praxe SAS.“ Pokud měla autorka na mysli partnerství, zmocňování, plánování na základě potřeb, zaměření na pozitiva, ochranu soukromí, respekt ke kolegům a práci s rodinou jako s celkem, jedná se spíše o hodnoty sociální práce, které jsou rozpuštěny v etických kodexech nebo standardech kvality. Tento drobný nedostatek v porozumění významněji vyvstává v pozdějším definování pojmu identita, kde na straně 26 autorka rozlišuje tvrdé a měkké věci v identitě pracovníka. Pomineme-li naprosto neodbornou a významu práce neodpovídající terminologii (tvrdé a měkké věci), jejich rozlišování (jakkoliv nevhodně pojmenované) pozbývá smyslu, pokud je zřejmé, že neustále mluvíme o principech a hodnotách. Jakýkoliv postup (tvrdé věci) nemůže být měřítkem své kvality sám o sobě, jeho kvalitu lze poměřovat pouze pomocí hodnot, kterých se jeho prostřednictvím dosahuje.

Do teoretické oblasti práce autorka zařadila i kapitolu o dilematických oblastech spolupráce poskytovatelů služeb, orgánů sociálně-právní ochrany dětí a klientů. Zde lze konstatovat, že se jedná o nejlépe zpracovanou i nejvíce přínosnou část práce. Autorka s využitím dostupných, leč stále ještě sporých zdrojů k danému tématu výborně identifikovala a systematicky zpracovala klíčové oblasti potenciálních střetů tří výše zmíněných subjektů. Tato část sama osobě může sloužit jako kvalitní základ samostatné práce nebo odborného článku.

Praktická (výzkumná) část práce obsahuje výzkumně-metodologickou kapitolu a kapitolu popisující výsledky výzkumu a jejich interpretaci.

Autorka velmi poctivě a podrobně popisuje procesy zrání myšlenky i výzkumné otázky, vedoucí k rozhodnutí zpracovat téma jako diplomovou práci. Autorka velmi vhodně zvolila jako metodu výzkumu Kaufmannův chápající rozhovor, který je naprosto perfektním nástrojem v kontextu tématu práce. Popis příprav a samotného průběhu výzkumu je napsán velmi otevřeně, upřímně a čtivě, takže chvílemi dokáže strhnout čtenáře téměř jako dobrodružná beletrie. Významně lze také ocenit snahu autorky o výběr výzkumného souboru, kde se snažila nalézt maximum společných proměnných, která by výzkum dostatečně integrovaly.

Oproti teoretické části trpí praktická část značným množstvím nedostatků po formální i věcné stránce. Jednoznačně se zde projevila časová tíseň, kterou autorka v závěru psaní práce prožívala, takže neměla čas věnovat konečné úpravě práce dostatečné úsilí. Na mnoha místech praktické části má práce chyby především v poznámkovém aparátu, kde nesedí číslování (velikost písma) jednotlivých poznámek pod čarou i označení poznámek v samotném textu (např. poznámky 52, 59, 63, 68, 69, 72, atd.). Některé věty ne vždy dávají smysl v kontextu celého odstavce a působí tak dojmem, že původně byly součástí jiného odstavce a po jeho vyjmutí nebo změně již nedošlo k úpravě ponechané věty (např. věta u poznámky 63).

Za nedostatek výzkumu lze považovat jeho nízkou validitu. Na tuto potíž sice autorka sama upozorňuje, nicméně je zde nutné konstatovat, že pro práci samotnou jde o nedostatek zásadní a opatření směřující ke zvýšení validity výzkumu měla být zvažována již při samotné přípravě práce. K dobru lze autorce přičíst, že má představu o dalších krocích (o nichž ovšem věděla již dříve), které povedou k možnému zvýšení validity výzkumu.

Autorka se nedokázala jednoznačně rozhodnout, jakým způsobem k identitám sociálních pracovníků přistoupí. Ačkoliv se v poznámce 68 snaží autorka tuto okolnost vysvětlit, k většímu porozumění práci to nepřispívá. Z dvanácti respondentů identifikovala autorka 10 různých identit (nadále je budu označovat jako A – J), současně však uvádí, že jeden pracovník se nerovná jedna identita. To je matoucí tvrzení ve chvíli, kdy autorka definovala identitu jako sebepojetí. Z 12 respondentů (informátorů) není informátor I10 uveden v textu ani jednou (zřejmě nemá dostatečně výraznou identitu), naopak informátor I6 je uveden hned ve třech různých identitách, a to dokonce jako daleko nejvíce rozhodující zdroj informací (u identity B je citován devětkrát, druhý nejčtetnější zdroj pouze čtyřikrát; u identity C je citován šestkrát, zatímco druhý nejčtetnější zdroj dvakrát; u identity D je opět citován šestkrát). Z toho lze vyvodit, že tento pracovník má identitu plovoucí, případně nevyhraněnou. Obdobně je na tom informátor I3, který je citován hned v pěti identitách – ve dvou případech jednou, ve dvou dvakrát a v jednom třikrát. Takto by bylo lze pokračovat v případě dalších informátorů. Autorka by pravděpodobně dokázala tuto záležitost vyjasnit, nicméně to mělo být záležitostí konceptuálního vymezení pojmu identita, resp. připojené části pojmenované např. identita jako proces, nikoliv dvou letmo zmíněných poznámek pod čarou.

Nejasnost působí i kódování informátorů (respondentů), kde autorka opakovaně uvádí, že měla dvanáct informátorů (např. s. 28), v poznámce 63 to (pravděpodobně) vyvrací, následně na straně 31 uvádí, že je kóduje jako I1 – I11. U popisu posledních dvou identit se ovšem setkáme s citacemi od informátora označeného I12.

Za zcela kritický nedostatek práce lze označit konceptuální uchopení a teoretické ukotvení klíčového pojmu identita. Autorka mu věnuje jediný odstavec, přičemž zcela pomíjí zásadní autory, kteří se pojmem v minulosti důkladně zabývali (např. E. Goffman). Namísto toho uvádí odkaz na sám o sobě naprosto nedostačující Kellerův Úvod do sociologie. Bohužel se však ani v uvedené publikaci na autorkou citovaném místě nenachází věta, kterou zmiňuje! Na straně 30 se ve vydání z roku 1997 Keller pojmu identity ani vzdáleně nevěnuje, sám o sobě není tento pojem v jeho úvahách ani zařazen v důležitých sociologických pojmech. Lze se jen dohadovat, zda jde o chybnou práci se zdroji nebo o závažnější a záměrnou fabulaci!

Autorkou definovaný koncept identity ze strany 25 není konzistentní s popisem výstupů výzkumu na straně 30. Teoreticky autorka definuje identitu jako sebepojetí, jako vlastní totožnost vnímanou jedincem zevnitř, které vychází ze soustavy vztahů, hodnot, názorů apod. Jako výstup výzkumu (rozhovorů) však uvádí, že získala vlastnosti, které jí v souvislostech dávají obraz identity. Na straně 47 dokonce autorka uvádí, že „...*tento typ pracovníka je spojen s určitým typem osobnosti – je to osobnost nepřiliš průbojná, velmi empatická a citlivá...jiný typ osobnosti by s podobnou identitou určitě nemohl uspět.*“ Takové tvrzení ovšem nemá oporu ani v literatuře ani v sebraných datech a není ani příliš srozumitelné, co znamená věta „Uspěš s identitou.“.

Tato část práce je celkově dost nejasná a nesrozumitelná. Špatně se orientuje v autorkou popisovaném využití potřebných a nadbytečných znaků identit (s. 30) i v tom, proč tyto přesahy nadbytečných znaků využila k definování nových identit, ačkoliv to sama označuje za slabinu výzkumu.

Je velká škoda, že se s námi autorka nepodělila konkrétněji a obsáhleji o své otevřené kódování a podrobnější a systematické srovnání jednotlivých identit v jí identifikovaných tématech nebo oblastech. Třídění a vzájemné porovnání jednotlivých identit tak čtenářům zůstává utajeno, ačkoliv se jedná o klíčovou část výzkumného procesu.

Autorkou definovaných 10 identit sociálních pracovníků zůstává jaksí na půli cesty a hodnocení této části práce je velmi obtížné. Na jedné straně je nutné ocenit čas a úsilí, které autorka věnovala opakované práci se sebraným materiálem. Na druhou stranu není jasné, kvůli čemu některé identity popisuje jako různé, ačkoliv se v drtivé většině definovaných znaků shodují, což autorka sama uvádí. Jisté výhrady lze mít i k pojmenování některých identit, které se snaží působit spíše senzačně než přesně.

Jako příklad obou zmiňovaných nedostatků lze použít identitu Pracovník v cenzurních službách. V jejím případě uvádí autorka jako charakteristický nástroj k vybalancování identity cenzuru, což je však při podrobnějším zkoumání pouze proces zvažování a vyhodnocování toho, které informace je třeba sdílet s orgány SPOD a které již nikoliv. Tento postup je jinými slovy popsán např. u identity Pracovník nárazové zóny, kde stejná praxe jako cenzura pojmenována není. Navíc na straně 68 autorka výslovně uvádí, že téměř všichni pracovníci měli pravidla pro třídění informací, nějaké síto, co OSPOD řeknou a co už ne. Obecně lze za problematickou označit praxi, kdy výzkumník využije k pojmenování identit takto významově přeplněné pojmy, které sami respondenti výslovně nezmínili.

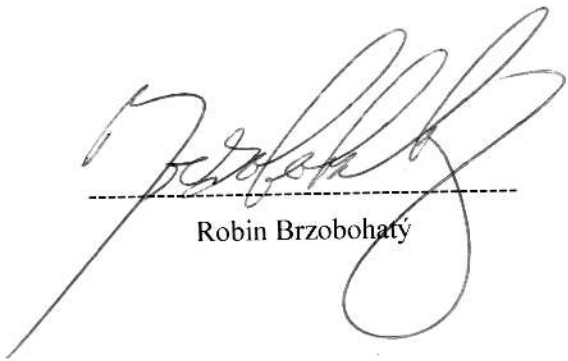
Obdobné potíže lze zaznamenat u identity Velká matka, kde autorka z nepochopitelných důvodů opakovaně používá pojmenování identity Kult velké matky (s. 47, 49, atd.). U tohoto typu identity se autorka navíc dopouští významných zkreslení v interpretaci výroků informátora. Konkrétně v poznámce 122 se interpretace autorky vzdaluje od smyslu vět vyslovených informátorem daleko za hranice přijatelného zkreslení.

Vzhledem k výše uvedeným skutečnostem **doporučuji práci k obhajobě** a navrhuji hodnocení **E**, v případě úspěšné obhajoby a uspokojivého zodpovězení níže položených otázek navrhuji hodnocení **C**.

Otázky k obhajobě práce:

- 1) Jakou roli hrála ve výzkumu proměnná „kultura organizace“ a do jaké míry a v čem mohla ovlivnit výsledky výzkumu?
- 2) Jak by autorka hodnotila situaci, kdy by se jí vybrané hodnoty (oproti jejímu tvrzení ze strany 13) v identitě pracovníků neodrážely, nicméně oni by se sami popisovali a vnímali jako pracovníci sociálně-aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. Měli by v takovém případě identitu sociálních pracovníků v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi nebo ne? A z jakého důvodu?
- 3) Otázka otevřeného kódování – které všem identitám společné tematické oblasti jste identifikovala a jak dopadlo srovnání jednotlivých identit v těchto tematických oblastech? Pokuste se shrnout výsledky do přehledné tabulky.
- 4) Se kterým cílem výzkumu koreluje Vámi zmiňována validace dat (s. 29) a jaký je charakter této korelace?
- 5) Odkud jste v Kellerovi (1997) převzala citaci týkající se identity? Pokud není citace z Kellera, odkud je?
- 6) Jaký jiný název by mohla mít identita Pracovník v cenzurních službách?
- 7) Jaké je konceptuální ukotvení termínu „Identita jako proces“?
- 8) Jak může být jeden pracovník součástí více identit zároveň?

V Olomouci dne 10. 05. 2014



Robin Brzobohatý