

POSUDEK DIPLOMOVÉ PRÁCE

Typ posudku: posudek oponenta

Autor práce: Bc. Radka Mitisková

Název práce: Analýza individuálního plánování v občanském sdružení Naděje

Autor posudku: Mgr. Pavel Bareš

Tématem diplomové práce je individuální plánování s klientem při poskytování sociálních služeb (dále jen „IP“). V práci jsou přitom sledovány současně teoretická východiska a obecné předpoklady IP, tak je pozornost zaměřena na IP při poskytování sociálních služeb v zařízeních provozovaných o.s. Naděje v Hlavním městě Praha.

Téma individuálního plánování je velmi aktuální a je hojně diskutováno především vedoucími a pracovníky organizací poskytujících sociální služby. Úsilí o získání podrobnějších informací o této problematice je proto třeba vnímat jako velmi záslužné a může nejen rozšířit a prohloubit stávající znalosti o této oblasti, ale také zlepšit možnosti porozumění IP, a to již vzhledem k akademickému charakteru práce a tedy i (nejen předpokládanému, ale i autorkou diplomové práce patřičně zohledněnému) teoretickému ukotvení sledované problematiky.

Tomuto tématu se přirozeně věnují i další akademické texty (vzhledem k velkému počtu velmi odlišných druhů sociálních služeb ale nelze tuto oblast i přesto doposud považovat za dostatečně probádanou), nicméně aplikace teoretických hledisek a přístupů příznačných pro obor veřejná politika a mapování veřejně politických konsekvencí IP lze považovat za spíše ojedinělé a (jak se i z textu práce ukazuje) velmi důležité. Individuální plánování při poskytování sociálních služeb je přirozeně primárně založené na vztahu mezi klientem a pracovníkem sociální služby (respektive mezi klientem a poskytovatelem služby, který příslušné služby poskytuje a příslušného pracovníka zaměstnává). Z tohoto důvodu je přirozeně téma individuálního plánování obvykle tematizováno spíše v rámci oborů sociální práce, speciální pedagogika apod. Zároveň ale musí poskytovatelé sociálních služeb naplňovat standardy kvality sociálních služeb, včetně standardu č. 5, který se přímo týká individuálního plánování sociálních služeb. Z tohoto důvodu je třeba IP považovat za relevantní téma i pro obory zaměřující se více na institucionální a společenské podmínky, jejich vývoj, faktory, které v rámci nich působí apod., jakými jsou například obory sociální politika, veřejná politika.

Volbu jednotlivých sledovaných témat (respektive různých klíčových hledisek pro popsání a rozbor problematiky IP) i celkovou strukturu práce lze hodnotit jako odpovídající. Navzdory celkově dobrému **členění práce** lze v práci zaznamenat pasáže a kapitoly, kde by patrně bylo vhodné řazení témat určitým způsobem upravit.

Jedná se například o kapitoly věnující se analýze aktérů (kapitola 3 empirické části) a charakteristice azylových domů o.s. Naděje (kapitola 4), kterým předcházejí případové studie mezi uživateli služeb o.s. Naděje (kapitola 2). Z hlediska míry obecnosti by patrně bylo vhodnější uvedení poslední zmíněné kapitoly (tj. případových studií) až po obou výše uvedených kapitolách.

Podobně by podle autora posudku bylo při rozboru tématu standardů kvality sociálních služeb (dále jen „standardy kvality“) v teoretické části práce vhodnější nejprve popsat všechny obecnější aspekty IP a až na poté se zaměřit konkrétně na standardy kvality, plánování a na obsah plánu v o.s. Naděje. Autor posudku by tak považoval za vhodnější, kdyby kapitoly 4.3 – 4.5 následovaly až za oběma kapitolami, které čtvrtou kapitolu uzavírají (tj. za kapitolami 4.6 a 4.7 diplomové práce).

Ve čtvrté kapitole by podle autora posudku také bylo vhodné nejprve přiblížit cíl standardů kvality (zajištění určité kvality poskytovaných služeb) a jejich význam pro poskytovatele sociálních služeb. Tj. v práci by podle autora posudku neměl chybět explicitní poukaz na skutečnost, že na posouzení otázky splnění standardů kvality inspekcí sociálních služeb závisí udělení registrace sociální služby, respektive že i po jejím udělení může v případě jejich neplnění poskytovateli sociální služby hrozit odebrání registrace. Právě v souvislosti s tím se totiž téma IP stává velmi významným tématem i pro obor veřejná politika.

Podle názoru autora tohoto posudku by také bylo vhodnější, kdyby v rámci kapitoly 3:3 byly nejprve uvedeny souvislosti mezi tématem rodiny a tématem bezdomovství a teprve následně přiblíženy shromážděné poznatky o fungování rodiny jako určité instituce (autorka se oběma těmito tématům věnuje, ale v opačném pořadí).

V diplomové práci je třeba ocenit poměrně **široký tematický záběr**, který odráží volbu více relevantních teoretických východisek, a **úsilí zachytit téma z více různých perspektiv**. Teoretická východiska přitom nejsou v textu pouze „povinně“ popsána, ale jsou na téma IP i aplikována v samostatné kapitole. Přitom ale lze říci, že sledované téma je dostatečně specifikováno. Také okruh vybraných teorií lze považovat za odpovídající sledované problematice. Díky většímu počtu sledovaných teoretických hledisek také práce přináší velmi ucelený a přínosný pohled na sledovanou problematiku.

Velmi příznivě lze hodnotit také to, že autorka sleduje postupně **více různých rovin**, od obecných a teoretických souvislostí až k různým praktickým otázkám, tj. nejprve je popsána institucionální rovina poskytování sociálních služeb, obecná charakteristika tématu standardů kvality a individuálního plánování, jeho přiblížení v dokumentech o.s. Naděje, popis praxe obvyklé při naplňování tohoto standardu v činnosti o.s. Naděje, popis obvyklého přístupu k tvorbě individuálních plánů v rámci interakcí mezi sociálním pracovníkem a klientem služby.

Charakteristika IP je díky tomu v práci velmi ucelená. Ocenit je třeba také to, že v textu lze nalézt řadu velmi detailních a konkrétních informací o IP a ilustrativních příkladů. V práci tak nedochází k tomu, že by charakteristika individuálního plánování byla založena jen na obecných poznátcích nebo povšechných konstatováních, což je bezpochyby rizikem při rozboru teoretických souvislostí tohoto tématu. V této souvislosti je třeba vyzdvihnout značný důraz na samotný proces IP, ne jen na jeho obecná východiska, výchozí předpoklady apod.

Přehled v práci zohledněných teorií a zejména kapitola věnovaná jejich aplikaci umožňují velmi dobře se zorientovat v problematice a porozumět teoretickým předpokladům, ze kterých práce vychází. V kapitole věnované aplikaci teorií jsou současně zprostředkovány i informace o institucionálním prostředí, které je ve vztahu k tématu IP relevantní. Čistě formálně lze sice doporučit spíše oddělenou tematizaci teorií a charakteristiky institucionálního prostředí, na druhou stranu autorka tyto dvě oblasti v textu nesměšuje a naopak díky tomu dovede uvedená teoretická

východiska velice dobře provázat s charakteristikou institucionálních předpokladů a s poznatky z praxe. Samotné zpracování teoretických východisek i charakteristiku institucionálního prostředí lze považovat za velmi zdařilou.

Lze ocenit také to, že i činnost o.s. Naděje je velmi dobře popsána s využitím v úvodu přiblíženého teoretického pojmového aparátu. To umožňuje **propojení teoretických východisek s popisem stávající praxe**. Pro tyto účely autorka zvolila vhodná teoretická východiska, jež přitom popsala srozumitelným způsobem a zároveň jejich použití v textu je přirozené a nepůsobí nijak šroubovaně. Naopak lze říci, že aplikace vybraných teoretických hledisek umožnila poukázat na některé obecnější příznaky a jevy, s nimiž se lze setkat v současné praxi a které by bez zvolených teoretických hledisek nebylo možné takto přesně pojmenovat a popsat.

Také **charakteristiku právního prostředí** lze považovat je velmi výstižnou. Podobně jako v případě aplikace teoretických východisek na činnost o.s. Naděje lze i v tomto případě velice ocenit výběr a způsob aplikace teoretických východisek na tuto oblast. Příznivě je třeba hodnotit také **zařazení tématu rodiny** do části, ve které autorka aplikuje institucionální teorie na sledované téma. Podle autora posudku ale v diplomové práci **není věnován dostatek prostoru inspekcí sociálních služeb**, jež má ke standardům kvality a tedy i k tématu IP zřetelný vztah (lze říci, že se tématu dotýkají výrazněji než v práci také rozebírané téma rodiny(rodinná situace v případě uživatelů služeb o.s. Naděje je spíše jednou z počátečních příčin nepříznivé sociální situace, ale při jejím řešení je pro osobu bez domova oporou již spíše jen výjimečně, zatímco zákonné podmínky pro činnost poskytovatelů sociálních služeb a s tím spojené inspekce jsou pro činnost organizace a při individuálním plánování velmi důležité). Bylo by proto vhodné zvážit zařazení alespoň rámcové informace o fungování inspekce sociálních služeb.

Ačkoliv charakteristiku některých tematických okruhů lze považovat celkově za velmi zdařilou (viz výše), lze v práci zaznamenat také některé nedostatky, které snižují **úroveň zpracování** některých sledovaných tematických okruhů nebo určitých částí textu. Zřejmým nedostatek je, že autorka ve své práci **nevyužívá některých existujících prací**, které lze chápat jako vysoce relevantní ke sledovanému tématu.

Nejvíce relevantní publikace k tématu lze rozlišit do dvou hlavních skupin. Do první skupiny lze řadit práce zaměřené na individuální plánování. Autorka v tomto směru pracuje s některými relevantními příspěvky k danému tématu (Pezda, Šeligová, Kancelář Veřejného ochránce práv). Práci by ale bezpochyby dále prospělo, kdyby využívala také některých prací, věnujících se této problematice uceleně, z více různých hledisek, jako tomu je např. v publikaci Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách (kolektiv autorů; Tábor: APSS, 2011) či publikacích Čámského, Sembdnera a Krutilové (CSS Praha 2008, APSS 2010 nebo Portál 2011).

Za pozornost přitom stojí zejména skutečnost, na kterou upozorňují někteří z autorů první uvedené publikace, totiž že pro individuální plánování jsou kromě standardu č. 5 velmi významné také některé další standardy kvality. Konfrontace s poznatky z uvedené publikace by tak mohla korigovat v tomto směru patrně poněkud zjednodušený přístup autorky práce, která souvislosti IP s dalšími standardy kvality nezohledňuje a soustředí se v práci výhradně na standard č. 5.

Za druhou významnou skupinu prací, jejichž využití by práci patrně velmi obohatilo, lze považovat publikace týkající se metod sociální práce, metod jednání a práce s klientem, formulace zakázky v sociální práci apod. Z širokého okruhu autorů lze jmenovat např. práce Řezníčka, Musila, Úlehly či Navrátila. Ačkoli jsou některé z těchto publikací staršího data a nevěnují se tedy IP, obsahují řadu důležitých poznatků týkajících se tohoto tématu v obecnější rovině.

Autorka některé z těchto souvislostí sama rozvádí – a nutno říci, že je pojednává také velmi zdařile (jako např. otázku moci a pomoci v sociální práci - např. s. 70). Je ale nepochybné, že konfrontace vlastního textu autorky s publikacemi, ve kterých byla tato témata zpracována jinými autory, by mohla některé autorkou uváděné poznatky dále rozšířit a prohloubit, v některých případech by to patrně přispělo také k určitému zpřesnění autorkou rozebíraných souvislostí a jejich více fundovanému rozboru. Také by to přirozeně textu ještě zvýšilo přesvědčivost textu, pokud jde o parametr „využívání poznatků z dostupné relevantní literatury“. Absence využití literatury týkající se výše uvedených témat tedy poněkud snížila možnosti autorky analyzovat některé důležité souvislosti (co do hloubky a šíři jejich rozboru či kvalitativní úrovně zpracování analýzy). Na druhou stranu je zřejmé, že autorka i přesto sledované téma pojednala velmi komplexně a zpracování tematicky velice odlišných otázek bez využití zmíněných prací bylo bezpochyby velmi náročným úkolem, který se autorce i přes některé nedostatky podařilo splnit.

Jako **další nedostatek** týkající se úrovně zpracování tématu lze vnímat například nepříliš dobrou návaznost některých částí práce nebo nedostatečné objasnění jejich úlohy v práci. To se týká především analýzy aktérů a případových studií. Obě tyto části sice umožňují nahlédnout téma z dalších perspektiv, ale jejich vazba na téma není příliš objasněna a není jasné, jakou roli tyto části v textu práce plní. Zatímco v prvním případě by textu práce velmi prospělo explicitní objasnění vztahu k tématu, ve druhém by patrně bylo nejvíce potřebné, uvést určité obecnější shrnutí získaných poznatků, jímž by autorka z řady uváděných poznatků a souvislostí (o kterých je nutné říci, že jsou velmi ilustrativní a podnětné) vybrala ty, které se nejvíce vztahují k tématu práce.

Zatímco teoretickou část práce lze i přes uvedené nedostatky hodnotit velmi příznivě, **zpracování empirické části práce** vykazuje poměrně velký počet velmi závažných nedostatků. I v této části je ale třeba vyzdvihnout některá pozitiva.

V prvé řadě je třeba poukázat na (1) využití většího počtu různých empirických šetření (přičemž byly využity nejen různé metody získávání poznatků, ale také dotazování zástupci odlišných skupin subjektů). Velmi důležité je také to, že (2) poslední tři empirická šetření se navzájem doplňují, jejich poznatky jsou v některých případech komplementární a umožňují zaznamenat sledovanou problematiku z různých hledisek (metoda triangulace). V případě těchto tří empirických šetření je třeba velmi příznivě vnímat i (3) navržený výzkumný design (rozlišení skupin, jejich výběr, rozlišení několika hlavních sledovaných tematických oblastí – „kritérií“) nebo (4) citace respondenty uváděných výroků, které jsou v mnoha případech velmi ilustrativní. Lze také konstatovat, že (5) autorka shromáždila mnoho velmi podnětných a důležitých poznatků z praxe.

I v případě pěti právě uvedených okolností, které je možné hodnotit příznivě, lze ale zaznamenat některé významné nedostatky. V souvislosti s využitím většího počtu empirických šetření (ad 1 a 2) by například bylo potřebné v textu více vyjasnit, jaký typ poznatků jednotlivé výzkumy přinášejí, v čem se doplňují, proč bylo vhodné využít právě zvolené výzkumné metody. Empirická část je z velké části jen popisná, řada poznatků není dostatečně „vytěžena“, v textu jsou jen zcela minimálně uváděny

vlastní interpretace získaných poznatků, případně objasnění kontextu jejich získání nebo jejich obecnější zhodnocení (ad 4 a 5).

Použití a rozlišení „kritérií“ v posledních třech empirických šetřeních (ad 3) není dostačující. Chybí totiž jejich vymezení či operacionalizace (pouze u prvního kritéria sledovaného u uživatelů služeb je uvedena respondentům položená otázka). Nejsou tak úplně zřejmé rozdíly a podobnosti jednotlivých kritérií. Na straně 54 je přitom uvedeno, že „z rozhovorů vzešlo pět kritérií“, což naznačuje, že tato kritéria byla stanovena autorkou na základě získaných poznatků. Kritéria v pojetí autorky tak zřejmě představují určitý konstrukt řešitelky, u něhož by bylo vhodné uvést, jaká témata, typy výroků apod. má zahrnovat, jak je ohraničen, jak se liší od jiných kritérií atd. U jednotlivých kritérií by tedy měla být z textu dostatečně zřejmá použitá logika a jejich podstata.

Hlavním problémem uvedených kritérií je jejich nedostatečná specifikace, která značně omezuje možnosti využití získaných poznatků. Omezení související s nedostatečnou specifikací lze ilustrovat například na kritériu „kvalita sociálního pracovníka“, které není v textu práce specifikováno vůbec. Pod tímto spojením si tak lze představit v podstatě cokoli, což dokládají i odpovědi respondentů. U řady v práci uvedených výroků vztahujících se k tomuto kritériu je přitom patrné, že následné ohodnocení výroku autorkou bylo založeno spíše na povaze problému řešeného s klientem, respektive obtížích spojených s možnostmi jeho řešení, než na přístupu sociálního pracovníka k tomuto problému, který by mohl vypovídat o „kvalitě“ tohoto pracovníka. Ohodnocení kvality sociálního pracovníka je z tohoto důvodu velmi sporné, ne-li přímo zavádějící (kvalita sociálního pracovníka je např. ohodnocena podle úspěchu či neúspěchu klienta při řešení obtížné situace, důvodem případného neúspěchu ale nemusí být to, k čemu odkazuje myšlenkový konstrukt „kvalita sociálního pracovníka“, ale obecně malé předpoklady pro úspěšné řešení dané situace). Je také otázkou, jaké okolnosti ovlivňují to, jak kvalitu sociálního pracovníka dotazovaný hodnotí: hodnocení určitého sociálního pracovníka je více založené na subjektivním hodnocení respondenta než na tom, jak je sociální pracovník „objektivně“ kvalitní. I v případě, že by respondenti v maximální míře usilovali o „objektivní“ posouzení kvality sociálního pracovníka (snažili by se maximálně odhlédnout od svého vlastního subjektivního pohledu a svých očekávání spojených s prací sociálních pracovníků), bude ale stále velmi záležet na tom, podle jakých hledisek budou kvalitu sociálního pracovníka hodnotit. Při volném rozhovoru přitom lze zcela vyloučit, že by různí respondenti hodnotili kvalitu sociálních pracovníků podle shodných hledisek. V neposlední řadě nelze při vyhodnocení údajů za relevantní považovat všechna hlediska, která při hodnocení kvality sociálního pracovníka budou důležitá pro respondenty. Pakliže o zde uvedených aspektech nebyly v empirických šetřeních získány informace, mají výroky respondentů k této otázce jen velmi omezenou vypovídací schopnost a je tak s nimi potřebné i nakládat. Pakliže takovéto upřesňující informace získány byly, mělo by to být v práci uvedeno také, protože by to ozřejmilo i postup při hodnocení získaných výroků autorkou.

Za pozornost stojí také kritérium dosahování cílů: zatímco pro sociální pracovníky jsou důležitější spíše postupy, jakými klienti cílů dosahují (a jak je lze změnit), pro klienty je (alespoň zpočátku) důležitější spíše to, zda určitého cíle dosáhli nebo ne. I pro některé respondenty reprezentující uživatele ale může toto kritérium více souviset se způsobem dosahování cílů, zatímco u jiných spíše s výsledky. Může ale být v různé míře spojeno také s otázkami jako stanovení cílů a jejich vyhodnocování, okolnostmi, které brání nebo usnadňují dosahování cílů, možnostmi jejich překonávání, nebo okolnostmi jichž se týkají (sociálního systému, sociálního pracovníka, klienta, jiných osob).

Nedostatečná specifikace je ale problémem také u dalších kritérií. Není například zřejmé, do jaké míry sledovaná kritéria vypovídají o IP obecně (je vhodným nástrojem, je vhodně nastaveno atd.), obecně o IP s bezdomovci, o IP v o.s. Naděje, o konkrétních klientech nebo pouze jejich konkrétních problémech řešených v rámci individuálního plánování či dokonce jen o určité fázi individuálního plánování s určitým klientem při řešení takového problému.

Neméně důležitým problémem kritérií je jejich překryv. Ten je zřejmý např. z odpovědí u kritérií potřebnosti a pomoci z empirického šetření mezi uživateli služeb.

Jako velmi nešťastný se ukazuje kvantitativní přístup autorky k datům, která byla získána s využitím kvalitativní výzkumné metodologie. Autorka získaná data kvantifikuje na předem stanovené stupnici s hodnotami 0, 1 a 2. V práci jsou sice uvedeny jednotlivé výroky respondentů, z nichž autorka při tomto hodnocení vycházela (to lze jednoznačně ocenit – velmi často zprostředkovávají velice podstatné poznatky o problematice IP), ale z uváděných výroků je dostatečně patrné, že uvedený postup není zcela vhodný. Přechzení některých výroků přitom vzbuzuje pochybnosti nejen o zvolené metodě, ale i o bodovém ohodnocení odpovědi autorkou. Vyhodnocení dat získaných kvalitativními metodami s pomocí kvantifikace je samozřejmě obecně možné, ale při volbě takového postupu je vždy potřebné dostatečně reflektovat výhody i limity takového postupu a také se více věnovat tomu, že provedená transformace kvalitativních dat do kvantitativní podoby je ryze autorskou záležitostí (a je tedy v takovém případě nezbytné zdůvodnění, proč autor k problematice přistoupil právě zvoleným způsobem, jaké to má důsledky a jak lze „čist“ výsledná transformovaná data atd.).

I přes uvedené nedostatky ale empirická šetření zprostředkovávají množství velmi důležitých poznatků. Vzhledem k jejich primárně kvalitativnímu charakteru by ale práci velmi prospělo, kdyby autorka text neprezentovala jako výstupy získané používáním určité metody (zvoleného postupu kvantifikace, na základě kterého jednotlivé poznatky třídila a hodnotila), ale spíše s jednotlivými poznatky tvořivě pracovala a vytvořila na základě nich spíše souvislý text umožňující uceleně nahlédnout sledovanou oblast. Jednotlivé poznatky totiž mají takovou povahu, že tento přístup umožňují, ale je s nimi pracováno tak, že se objevují bez kontextu, popisu souvislostí, vztahení k jiným otázkám, bez srovnání (například s poznatky z jiných provedených empirických šetření) nebo bez interpretací.

V empirické šetření lze zaznamenat také některá příliš zjednodušující a nepřesná tvrzení („Když uživatel plní cíle je to i vizitka dobré sociální práce.“ - s. 69: výrok může z velké části platit, ale srovnání podle výsledků je z principu zavádějící, protože nezohledňuje to, že sociální pracovníci řeší složitější případy nemusejí „mít špatnou vizitku“ i přesto, že s klienty dosahují méně cílů nebo je dosahují obtížněji).

Z hlediska **formálního zpracování** je třeba poukázat na velké množství překlepů a gramatických chyb a drobné nedůslednosti při citacích (neuvedení roku vydání, např. s. 18, nejednotnost při používání velkých písmen u uvádění odkazů na publikace v textu – srov. např. s. 17). V textu lze také zaznamenat pasáž, u níž není jasné, nakolik jde o vlastní text, vlastní parafrázi jiného textu nebo doslovnou citaci z jiného zdroje (s. 32-33). Také by bylo potřebné zajistit soulad mezi výčty uvedenými na stranách 31 a 32-33, nebo vysvětlit, proč každý z těchto dvou (na sebe nepochybně navazujících) výčtů obsahuje odlišný počet bodů.

V textu lze také zaznamenat některé pasáže, které by bylo vhodné v akademickém textu vyjádřit přesněji (např. „stát znal sociální péči“ - s. 20; „z pomoci hmotné nouze“ – s. 27). Také se v textu objevují spojení, která jsou sice poměrně ustálená, ale jsou spíše příznačná pro běžnou mluvu (např. „ale novelizovat nešly donekonečna“ - s. 20, „na dno společnosti může vést“ – s. 24; „důležité pro něho nebo pro ostatní lidi“ – s. 29) nebo pasáže, které jsou přímo nejasné: „Významné je zjištěné, že všechny strany a to hlavně respondenti vnímají individuální plánování jako užitečný.“ (kteří respondenti? – nemělo zde být uvedeno „uživatelé“?).

Pro **celkové hodnocení** diplomové práce je důležité, že se vyznačuje poměrně výraznými rozdíly ve zpracování jednotlivých částí textu. Teoretická část práce je zpracována způsobem, který by bylo možné ohodnotit známkou velmi dobře a v některých částech textu dokonce známkou výborně. Naproti tomu zpracování empirické části vykazuje kromě drobnějších a středně významných nedostatků také některé zásadní chyby a nedostatky (především chyby metodologického charakteru). I přes využití většího počtu různých výzkumných metod a větší počet provedených empirických šetření a jejich obecnou relevanci pro hodnocení sledovaného tématu lze empirickou část vzhledem k těmto chybám a nedostatkům hodnotit známkou dobře. Vzhledem k těmto skutečnostem **doporučuji práci přijmout k obhajobě a hodnotit ji známkou velmi dobře**.

Datum 29.5.2013

Podpis: