



## Oponentský posudek bakalářské práce

**Název práce:** Příklady dobré praxe sociální práce s uživateli návykových látek z pohledu sociálních pracovníků kontaktních center

**Autor práce:** Veronika Hrubcová

**Obor studia:** Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

**Posudek vypracoval:** Mgr. Petra Tlčimuková

**Datum:** 15. 5. 2019

Bakalářská práce je představena jako kvalitativní empirická studie zabývající se tématem sociální práce v oblasti drogové závislosti. Práce si klade za cíl „zjistit jaké jsou příklady dobré praxe sociální práce s uživateli návykových látek z pohledu z pohledu kontaktních pracovníků“ (s. 4). Po formální stránce práce splňuje požadavky: má odpovídající rozsah (v případě BP lze i kratší), sjednocenou citační normu, seznam literatury i anglickou anotaci (ta nicméně velmi vyžaduje korekturu). Text práce se skládá z Úvodu, Teoretické části, Praktické části, Diskuze, Závěru, přičemž rozvržení není rovnoměrné – výzkum je představen pouze na 11 stranách z celého objemu textu, což považují za nedostatek, a to zejména proto, že se jedná o stěžejní část textu. Zároveň zde zcela chybí údaje o způsobu výběru vzorku a způsobu analýzy dat. Také popis způsobu tvorby zadání polostrukturovaného rozhovoru chybí (proč byly zvoleny právě dané tři okruhy, vycházela jste při jejich tvorbě z nějakého existujícího výzkumu, odborné literatury?). Kapitola nazvaná „Výsledky“ pak představuje jakési svévolné shrnutí poznatků bez náznaku využití nějakého konkrétního analytického nástroje. Napříč prací je uváděna jako cílová skupina uživatelé drog, což je matoucí, jelikož cílovou skupinou daného výzkumu jsou sociální pracovníci. V tomto ohledu bych také upřednostnila jiný vstup do tématu v teoretické části – přínosnější by bylo rovnou se zabývat náplní práce kontaktních pracovníků a dále prostředím, ve kterém se oni pohybují (jejich klienti jsou také součástí jejich pracovního prostředí, jsou jejich cílovou skupinou, ale ne Vaší). Několik poznámek k Závěru:

1/ Nepovažuji za nejvhodnější bod závěru, kde se objevuje tvrzení, že „je nutné ke každému klientovi přistupovat individuálně, protože není jednotný způsob práce s klienty v kontaktním centru“ (s. 48). Existují různé zdroje norem, které udávají třeba ne vždy přesné návody, ale alespoň hranice, které mají pracovníci dodržovat. Každé centrum má své stanovy, psané i nepsané normy, kterými by se standardně pracovníci měli řídit. Právě na to by bylo velmi zajímavé se zaměřit a porovnat je s praxí.

2/ S tím souvisí otázka, zda je autorka schopná rozlišit mezi perspektivou respondentů a svou vlastní, badatelskou perspektivou. Práce toto nepotvrzuje.



Teologická  
fakulta  
Faculty  
of Theology

Jihočeská univerzita  
v Českých Budějovicích  
University of South Bohemia  
in České Budějovice

3/ Výzkum letmo poukazuje na velmi důležité téma hrající roli ve způsobu práce sociálních pracovníků v dané oblasti - důvěru. Jelikož se výpovědi naznačují, že se jedná o významné téma, očekávala bych, že bude podrobněji pojednáno.

Celkově hodnotím D

Dotazy:

1/ Jak byste postupovala, pokud byste hledala normativní rámec jednání sociálního pracovníka s klientem? Jaké zdroje dat byste si opatřila?

2/ Zkoumala jste dané téma z perspektivy sociálních pracovníků. Jak byste pro svůj výzkumný postup zhodnotila tzv. Thomasův teorém? Na druhou stranu, jaká jsou případná rizika spojená s reliabilitou dat takového výzkumu.