



## Oponentský posudek bakalářské práce

**Název práce:** Úskalí on-line práce s klienty v prostředí nízkoprahových klubů pro děti a mládež při Diecézní charitě Brno

**Autor práce:** Bc. Jarmila Liščáková, DiS.

**Obor studia:** Sociální a charitativní práce

**Posudek vypracoval:** Mgr. Karel Šimr, Ph.D.

**Datum:** 29.4. 2019

Předložená práce reflektuje příležitosti a úskalí práce s klienty prostřednictvím on-line komunikace v kontextu nízkoprahových klubů – a to na příkladu Diecézní charity Brno. Skládá se z teoretické a výzkumné části. V první autorka popisuje nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM) v ČR, podoby sociální práce v nich a možnosti jejich on-line forem spolu s etickými dilematy s nimi spojenými. Pozornost věnuje též specifikům Diecézní charity Brno. Zde si všímá především otázky pozice Charity v kontextu ostatních „sociálních agentur“, kterou vnímá jako nepřiliš pružnou a nevyužívající plně potenciálu zkušenosti jejich pracovníků. Dotýká se rovněž problému identity charitní služby (udržování statu quo vs. úsilí o strukturální změnu). Přístup Charity k sociální problematice vnímá vzhledem k její konfesní identitě jako „antistrukturální“.

Ve druhé části pak autorka nejprve popisuje zvolenou metodologii výzkumu (kvalitativního výzkumu prostřednictvím strukturovaných rozhovorů s pracovníky, Zakotvená teorie, otevřené kódování). Při interpretaci rozhovorů se zaměřuje na dvě základní oblasti. První je kontakt s klientem (porozumění, pravidla, legislativa, zkušenost), druhou podpora organizace (vzdělávání, etika, lobbying). Na základě odpovědí respondentů dokládá, že přestože on-line práce s klienty v prostředí charitních NZDM (a to i v prostředí Charity) se již dávno stala běžnou realitou, neexistují jasná pravidla ani dostatečné vzdělávání pracovníků v dané oblasti. Autorka poukazuje na nízký zájem organizace o danou problematiku a „pokrytectví“, němuž dochází v důsledku disproporce mezi oficiální tváří organizace a reálnou praxí. To vede k „dvojí on-line tváři“ organizace, projevující se rozdílnou komunikací prostřednictvím oficiálních a neoficiálních elektronických kanálů.

Daný problém se ukazuje jako virulentní zejména v oblasti etiky (a to zejména v otázkách sexuální morálky, případně potratů). Autorka zde pracuje zejména s pojmem firemní etika. Zároveň se ovšem (v kap. 3) dotýká i pojmu organizační kultury. Tato perspektiva se mi jeví pro řešení nastíněných otázek jako vhodnější. Nejde jen o problematiku etiky a toho, jaké postoje jsou či nejsou v souladu s etikou daného zařízení či jeho zřizovatele. Jde také o to, jak se s eticky spornými otázkami prakticky zachází, o podoby komunikace a řešení problémů v organizaci. O „slabé“ organizační kultuře svědčí skutečnost, že vedení některá téma nechce otevírat, třebaže pro pracovníky a klienty jsou důležitá, a ponechává tak prostor tvorbě „šedé zóny“.

Na práci je třeba zejména ocenit osobní nasazení autorky a kvalitní teoretický a metodologický základ. Mezi slabé stránky patří skutečnost, že výstupy práce zůstávají u kritiky stávajícího stavu a nepokouší se příliš naznačit možné alternativy. V textu se občas vyskytují vynechaná slova.

Práci považuji za přínosnou a doporučuji ji k obhajobě.