

Katedra sociální práce FFUK
Posudek oponenta diplomové práce

Autorka: Bc. Lucie Mudrová

Název práce: Použití sankcí v konfliktních situacích s klientem v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež

Vedoucí práce: PhDr. Eva Dragomirecká PhD.

Oponentka: PhDr. Daniela Vodáčková

Výběr tématu vychází z profesního i osobního zájmu autorky, pracuje čtvrtým rokem jako sociální pracovník v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež (dále také NZDM) a jak uvádí, během této doby byla aktérem bezpočtu „konfliktních situací“ s klientem či skupinou klientů. Zažila četné dilematorní situace, v nichž si pracovníci buď nevěděli rady anebo si nebyli jisti, jak postupovat – liberálně, autoritativně, restriktivně...

Autorka si zvolila pro řešení diplomové práce následující cíl: zjistit „použití sankcí v konfliktních situacích s klientem v NZDM“. K tomu definovala 3 dílčí výzkumné oblasti, které zkoumají „k jakým sankcím přistupují pracovníci NZDM v konfliktních situacích s klientem“, „jak použití daných sankcí hodnotí zpětně“ a „jaká doporučení by pracovníci NZDM dali jiným kolegům, pokud by se ocitli v náročných konfliktních situacích“.

Téma uchopila v přehledové části práce pomocí kapitol: NZDM, sociální pracovník, cílová skupina NZDM, metody práce s cílovou skupinou, konflikt a sankce.

V praktické části práce autorka použila polostrukturovaný rozhovor s deseti respondenty, pracovníky NZDM v Hlavním městě Praha, analýzu dokumentů ze čtyř zařízení.

Výsledky přinášejí následující závěry: „pracovníci využívají zejména „odepření služby“, tzv. stopku, jež může být různě dlouhá, mezi další používané sankce lze zařadit napomenutí, omezení služby, ohlášení policii či činnost pro klub, oprava škod aj. Konfliktní situace, které vedou k udělení sankce, a jež respondenti uváděli, jsou především konflikty mezi klienty, testování hranic, vzpouzení se pravidlům služby, ne-respekt, vzpouzení se sankcím a krádeže“ (první část výzkumu).

Závěry druhé části výzkumu: „většina z respondentů během své praxe již zažila zkušenost, kdy udělili sankci, kterou zpětně považovali za neadekvátní (buď v kontextu nedostatečnosti sankce či naopak přehnanosti). Jejich rozhodnutí ovlivňovalo několik faktorů, kterými jsou např.: spolupráce s týmem, vztah s klientem, emoce pracovníka, zkušenost s klientem, atmosféra klubu, osobní rozpoložení pracovníka, provozní věci (např. kolik času zbývá do ukončení služby), sympatie a antipatie ke klientovi, intuice, metodika a jiné“.

Třetí část výzkumu jsou formulovaná doporučení pracovníků NZDM k potenciálním kolegům:“ Za primární všichni pracovníci považují podporu kolegy či celého týmu, využití metodiky, nástrojů reflexe a sebereflexe, možnost odložení řešení na pozdější dobu, snaha o využití všech dostupných prostředků a snaha o profesionální přístup, v němž pracovník jedná za organizaci, nikoliv sám za sebe“.

Autorka uzavírá, že dílčí cíle práce byly naplněny.

Práci považuji za kvalitně zpracovanou, přehledně formulovanou, adekvátně řešený výzkum s jasně formulovanými vstupy i výstupy. Proto ji hodnotím jako **výbornou**. Práci doporučuji publikovat ve Fóru sociální práce.

V Praze 12.6.2018

PhDr. Daniela Vodáčková, oponentka