

## **Posudek vedoucí práce**

### **Veronika VEJVODOVÁ - *Reflexe spokojenosti uživatelů s krizovou pobytovou službou pro děti***

Překládaná diplomová práce se zaměřuje na zkoumání spokojenosti klientů a to jak adolescentů, tak jejich rodin s poskytovanou službou krizového lůžka v jedné konkrétní pražské organizaci pro děti. Práce obsahuje teoretickou i praktickou část, kde autorka prezentuje svůj kvalitativní výzkum.

Diplomová práce je motivována pracovní zkušeností autorky, která se na denní bázi setkává s problémy dospívajících a jejich rodin v krizových situacích. Zaměřuje se na poskytovanou službu krizového lůžka pro adolescenty v konkrétní organizaci, kde sama pracuje. Vzhledem k tomu, že tato služba je poskytována zatím jen rok a je po ní velká poptávka, pokusila se o reflexi spokojenosti jejich klientů.

V teoretické části postupuje od definice obecnějších pojmů jako krize a krizová intervence ke krizovým zařízením pro děti. Prezentuje také informace o systému péče o děti a dospívající v krizové situaci v Česku. Opírá se o dostatečné množství odborné literatury, především z české monografické produkce, ale čerpá i ze zahraničních vědeckých článků. Na zdroje odkazuje důkladně a pečlivě, a to jak u přímých citací tak i parafrází.

Praktická část se věnuje vlastnímu výzkumu autorky, jehož cílem je zjistit spokojenost klientů s poskytovanou sociální službou. V souladu s cílem správně a jasně formuluje čtyři hlavní výzkumné otázky. V empirické části práce autorka adekvátně zvolila metodu, tedy kvalitativní výzkum s využitím polostrukturovaných rozhovorů s klienty sociální služby, a to jak dětmi, tak jejich zákonnými zástupci nebo pečujícími osobami, jako techniky sběru dat. Volba metodologie je dostatečně zdůvodněna a popsána, včetně popisu výzkumného souboru a etiky výzkumu. Velmi kladně hodnotím i popis postupu analýzy dat, který zahrnoval kódování a to jak induktivní (vycházející z dat), tak i deduktivní (kódy vytvořené na základě teorie).

Jako osvěžující pro výzkum mi připadá rozšíření datového souboru i na zkoumání dokumentů, v tomto případě kroniky, kam píší klienti při ukončení využívání sociální služby své reflexe. Analýza dat z tohoto dokumentu vhodně doplňuje rozhovory a výňatky z kroniky text oživují. Zde chci určitě vyzdvihnout metodologickou inovaci.

Analyzovaná data autorka prezentuje postupně po tématech, vlastními slovy shrnuje podobnosti a rozdíly mezi reflexí jednotlivých respondentů a výpovědi dokládá přímými citacemi klientů. Analytická část je rozdělena podle typu respondentů, nejprve jde o výsledky rozhovorů s adolescenty a posléze s dospělými. Za tím následuje analýza záznamu v kronice, včetně obrázků zachycujících kresby dospívajících.

V závěrečné části autorka přehledně demonstruje výsledky svého výzkumu v logice odpovědí na jednotlivé výzkumné otázky, kde dává do souvislosti všechna získaná data. Dochází ke

zjištění, že rodiny jsou obecně s poskytovanou službou spokojeny a jejich spokojenost je závislá na několika faktorech, jako je systémový přístup organizace k rodinám, přístup sociálních pracovních k dospívajícím i zapojení klientů a jejich rodičů do spolupráce. Kladně hodnotím, že studentka v kapitole Diskuse nejen shrnuje svá výzkumná zjištění, ale také je uvádí do kontextu odborné literatury a to poměrně důkladně. Takto by správně měl odborný text vypadat.

Je výborné, že autorka reflektuje svou pozici ve výzkumu. V kapitole Diskuse se zamýšlí nad tím, jak pozitivně i negativně mohla její pozice „insidera“ v dané organizaci ovlivnit výzkum, zejména vyjádření nespokojenosti v možné obavě o ovlivnění navazujících služeb. To jsou širší etické otázky ve výzkumu v sociální práci a autorka jim dává konkrétní obsah. Oceňuji, že se také do detailů zamýšlí nad limity svého výzkumu, a předvádí tak skvělou reflexivní práci. V diskusi a závěru navrhuje další možný výzkum na témata, která se jí už do práce nevešla, nebo která se odhalila v průběhu (např. vztah adolescentních klientů k mužům v personálu a jejich obavy – připadá mi to zajímavé z hlediska genderových aspektů sociální práce obecně).

Práce je logicky členěna na teoretickou a empirickou část včetně přehledných podkapitol. Využití různých typů písma přispívá k snadné orientaci v textu a čtivosti. Jazyková a formální stránka je na dobré úrovni.

Veronika Vejvodová prokázala, že si osvojila dovednosti potřebné k sepsání diplomové práce, a to jak v oblasti práce s odbornými zdroji, tak i ve sféře výzkumu. Její práce je přínosná na několika úrovních. Výzkum spokojenosti se sociální službou je potřebný jak pro danou organizaci, tak i šířeji v oblasti krizové péče o děti a mládež, zejména když jde o ojedinělou službu. Diplomová práce je velmi aktuální, neboť, jak autorka sama poukazuje v úvodu, pandemie Covid nekompromisně poukázala na nedostatek péče o děti v oblasti duševního zdraví.

Pro diskusi při obhajobě navrhuji otázku, jak by se dalo využít pozorování klientů přímo při čerpání poskytované služby, jak ho analyzovat a eticky ošetřit?

Předkládaná práce splňuje nároky na diplomovou práci, **doporučuji** ji proto k obhajobě a navrhuji **hodnocení A**.

V Praze 1. 9. 2023

PhDr. Marta Kolářová, Ph.D.