Hodnocení diplomové práce

Název: Řízení práce dobrovolníků v Organizaci pro pomoc uprchlíkům

Jméno studenta: Bc. Jiřina Řezanková **Externí vedoucí práce**: Dana Hradcová

Cílem diplomové práce bylo vytvoření uceleného manuálu pro řízení práce skupiny dobrovolníků ve vybrané organizaci.

V teoretické části se seznamujeme s tématem dobrovolnictví a s migrační a azylovou politikou a praxí v České Republice. Pro teoretické ukotvení tématu autorka využila vhodných zdrojů. Již v této části jsou použity také výsledky kvalitativního výzkumu, který je podrobně popsán v druhé části práce. Např. v kapitole 4.2, která je věnována sociokulturním aspektům práce uprchlíky představuje autorka nejen pohled odborníků, ale také hledisko dobrovolníků a klientů. Zmiňuje, že každý člověk, který chce pracovat ve zkoumané oblasti, by si měl nejprve uvědomit svoje vlastní předsudky a stereotypy, uvědomovat si svou vlastní kulturu a ke klientovi přistupovat především jako k člověku a teprve poté zohlednit také kulturu, národ apod. Právě v souvislosti s tímto tvrzením působí následující sdělení na str. 45: „Mnozí se ohrazují, že dané chování, výše zmíněné bití žen, domácí vězení apod. je známkou pouze nevyspělých muslimských či jiných kultur…“, poněkud nepatřičně. Jelikož se nejedná o citaci či zjištění z rozhovoru s dobrovolníky, předpokládám, že pokud jde o vyspělost či nevyspělost libovolné kulury, jedná o názor autorky. Také věta:“Jinak bude probíhat komunikace s vystudovaným člověkem a jinak s člověkem, který má dokončenou pouze základní školu“, by zasloužila přinejmenším vysvětlení, proč by tomu tak mělo (či nemělo) být, v jakém ohledu apod.

V rámci předvýzkumu se studentka pokusila zmapovat zkušenosti několika organizací zabývajících se prací s uprchlíky. Zjišťovala postupy, které používají v práci s dobrovolníky. Ukázalo se, že oslovené organizace nemají pro tuto oblast vytvořenu metodiku (manuál) a její vznik by uvítaly. Úloha těchto organizací tímto patrně skončila, dále se s jejich zkušeností přímo nepracuje. Další fáze výzkumné práce jsou věnovány výhradně Organizaci pro pomoc uprchlíkům (OPU). S pomocí pracovníků OPU, samotných dobrovolníků a koncových uživatelů nabízených služeb byly identifikovány silné stránky a možnosti rozvoje v řízení práce dobrovolníků.

Při rozboru problému a hledání cest dalšího rozvoje využila studentka vhodných metod a technik, se kterými se postupně seznamovala během studia. V procesu celé práce jich využívala vhodně, do výzkumu zapojila představitele téměř všech zainteresovaných skupin. V seznamu respondentů postrádám zástupce vyššího managementu. Kromě zmínky v kapitole devět, kde je uvedena citace ředitele OPU ve vztahu k marketingu a PR, se s jeho názory v práci nesetkáváme. Je třeba vzít v úvahu, že nadřízený koordinátora může mít v budoucnosti značný vliv na to, která z doporučení diplomové práce budou realizována a jak úspěšně. Ačkoli se zdá, že ve zjištěních se studentka nevrací k praxi organizací, které se účastnily předvýzkumu, zahrnuje zkušenosti/praxi jiných organizací, se kterými se setkala v rámci kurzu managementu dobrovolnictví.

Výsledky rozsáhlých šetření jsou uvedeny ve třetí kapitole spolu s návrhy doporučení případných změn či doplnění v oblastech náboru, výběru, podpory, hodnocení a

oceňování dobrovolníků. Pro svá zjištění a doporučení nasbírala studentka dostatek informací a dat prostřednictvím analýzy dokumentů, rozhovorů, workshopů a konzultací s odborníky. V některých kapitolách dochází ke směšování zjištění a doporučení (např. kapitola 7.1.3.3 na str. 83 – 86). Pro nezasvěceného čtenáře není příliš snadné vyznat se v tom, co by mělo být součástí manuálu a co ne. To může v budoucnosti působit potíže při jeho zpracování.

V závěru autorka zdůvodňuje, proč cíl, který se stanovila v úvodu, byl splněn jen částečně a proč manuál práce s dobrovolníky nebyl formálně dokončen. Zdůrazňuje klíčovou úlohu koordinátora práce s dobrovolníky a odkazuje na popis pracovního místa, který je jedním z výsledků její práce. Z textu není zcela pochopitelné, zda popis pracovního místa a kapitola týkající se financování mají být součástí manuálu nebo ne. Na straně 103 se v doporučeních dočítáme, že *poslední kapitolou tematického celku řízení dobrovolníků* je pojednání o tom, že dobrovolník a nevolník neznamená totéž (kapitola 8). Další podobná nesrovnalost se objevuje v úvodu, kde na straně 11 čteme, že poslední část diplomové práce tvoří manuál, přičemž poslední kapitola – profil pracovního místa - *rámcově uzavírá diplomovou práci*.

Celkově práce poskytuje ucelený přehled o problematice dobrovolnictví v oblasti migrační a azylové politiky v České republice. Praktická část je informačně bohatá a pracuje s názory široké skupiny zainteresovaných osob. I když jsou ve zpracovaných zjištěních a doporučeních jisté formální nedostatky, jsou dobrým základem pro vytvoření uceleného pracovního manuálu pro koordinátory práce s dobrovolníky případně další členy organizace OPU.

Otázky:

1. Popište hlavní principy práce s klienty. Podrobněji se zaměřte se na ty, které se týkají problematiky kulturní odlišnosti. Jakou přípravou by měl projít koordinátor a dobrovolník, aby byl připraven svou roli v setkání různých kultur zvládnout?
2. Uveďte prosím, jaká jsou pravidla pro vytvoření a užívání „dobrého pracovního manuálu“.
3. Které kapitoly a části Vaší práce plánujete do manuálu zahrnout a proč?

Doporučení: Práci **doporučuji** k obhajobě. Podle výsledku obhajoby navrhuji hodnocení **výborně – velmi dobře.**

Datum : 12.října 2009

Podpis:

Dana Hradcová