

# Oponentský posudek diplomové práce

## Magisterský program RS UK FHS v Praze

**Název práce:** Manažerské kompetence v sociálních a zdravotnických službách poskytovaných klientům s drogovou závislostí

**Jméno studentky:** Bc. Veronika Zeťáková, DiS.

Zaměření studia: Řízení

Posudek vypracovala: Mgr. et Mgr. Amalie Pavlovská

Datum: 22. 7. 2015

Studentka se věnuje tématu manažerských kompetencí ve specializovaných službách pro cílovou skupinu klientů se závislostí na návykových látkách. V úvodu představuje východiska a cíle práce, následně se teoreticky věnuje dílčím podtématům, které nicméně ne příliš propojuje souvislostmi, nevztahuje je k sobě, aby tvořily celek. Empirická část postrádá kompletní popis metodologie, výsledky nejsou relevantně interpretované.

**Abstrakt:**

Práce má charakter výzkumu, tedy i abstrakt by měl respektovat standardní strukturu (východiska, cíle, metodologie, výsledky). Zcela chybí popis metodologie, jak bude cíl naplňován.

Abstrakt v anglickém jazyce popisuje práci odlišně, nicméně přesněji. Není však dostatečně prokázána znalost cizího jazyka, abstrakt obsahuje chyby v překladu.

Mezi klíčová slova bych doporučila vhodněji zařadit „kompetence“ a „management“.

**Teoretická část:**

Studentka nevyužívá dle mého názoru adekvátní literaturu k podložení informací o tématu, především o drogové závislosti. Zdroje nejsou aktuální, současně využívá nepřímé citace, např. u popisu kritérií závislosti, která jsou jasně a závazně definována Mezinárodní klasifikací nemocí v 10. revizi, tento dokument je volně dostupný na internetu, studentka nemusela využít citaci Holuba (2014). Doporučila bych také zvážit rozsah popisu některých fenoménů, např. v tomto kontextu není nutné se rozepisovat o problematice drogové závislosti, pokud to není uvedeno do souvislostí s tématem a výsledky práce (proč by specificky vyžadovala, aby manažeři služeb museli mít určité jiné kompetence).

Práce obsahuje odborné nedostatky v oblasti drogové problematiky (např. popis substituční léčby, léčby v denním stacionáři).

V kapitole Kompetence pracovníků studentka využívá několika zdrojů, které cituje doslovně a vychází pouze z nich. Zcela chybí práce se zahraniční

literaturou. Jedná se spíše o doslovný přepis zákonů a prací, zabírá poměrně rozsáhlou část teoretického úvodu.

Nebylo taktéž nutné rozdělovat typy služeb na sociální a zdravotnické, určujícím kritériem je cílová skupina, tudíž většina kompetencí specifických pro takovéto služby bude shodných. Navíc v kapitole Výsledky studentka toto rozdělení nevyužívá pro všechny otázky.

Kapitola Osobnost je povrchní, informace nejsou cíleně provázány s kapitolami předchozími. Např. informace o konstituční typologii osobnosti se nijak nevztahuje k tématu práce, studentka s tímto konceptem dále nepracuje. Není zřejmé, co studentka dále využije, např. koncept rozdělení osobností dle šťáv taktéž v praktické části nevyužívá. Vše spíše obecné.

Studentka poměrně zkratkovitě a expresivně formuluje vyjádření k faktům, nicméně je nepodkládá adekvátní literaturou (např. „V Praze není mnoho služeb pro uživatele návykových látek“ či „drogy jsou častou formou pomoci“ na str. 9), není zřejmé, zda je to fakt, či studentčin dojem. Práce jako celek je studentkou velmi subjektivně interpretována, vyjadřuje své názory, které nejsou podloženy odbornými zdroji.

Celkově je v práci mnoho překlepů, nespisovných výrazů (nalajnovat) nesprávně formulovaných a skloňovaných slov a vět, nesprávně používaná interpunkce, působí to dojmem rychle psaného textu a snižuje jeho kvalitu.

### **Empirická část:**

Výzkumný cíl a záměr práce jsou samy o sobě dobře formulovány, logicky odůvodněny. Nicméně není zcela zřejmé, co přesně chce studentka zjistit – zda názory vybraných respondentů na ideálního manažera obecně či jejich vlastní zkušenosti s řízením. To je limitem práce, protože pak jsou výsledky výrazně subjektivní.

Doporučila bych definovat výzkumné otázky, respektive dílčí cíle práce. To, že cílem je zobecnění, neznamená, že si předem nestanovuji, na co přesně chci najít odpovědi. Dle mého názoru by to prospělo struktuře a výsledkům práce. Např. hypotéza o tom, jaké vlastnosti, kompetence a dovednosti by měl mít manažer drogové služby jiné, než ostatní manažeři.

Studentka dobře popisuje výzkumný soubor, anonymita respondentů je správně ošetřena. Nicméně bylo by vhodné doplnit obecně alespoň souhrnnou informaci o typech služeb, které respondenti zastupovali, především pro ujasnění některých výsledků, např. existence manuálu kompetencí manažera.

Naopak kapitola o fázích výzkumu kopíruje informace popsané již kompletně v části o výzkumném souboru.

Doporučila bych podrobněji popsat způsob tvorby otázek do dotazníku (jejich skladba a formulace). Z metodologického postupu zcela chybí popis metod analýzy a interpretace získaných dat.

### **Výsledky:**

Vzhledem k tomu, že v části Výsledky je obsaženo mnoho nepřesností a chyb, budu se jí věnovat podrobněji, konkrétně se vyjádřím ke všem otázkám a jejich vyhodnocení.

Doporučila bych neuvádět ke každé otázce tabulku i graf se shodnou informací, zvyšuje to rozsah práce, ale nemá všude vypovídající hodnotu.

Studentka opomíjí dokument Standardy odborné způsobilosti poskytovatelů služeb pro osoby užívající návykové látky (Rada vlády pro koordinaci protidrogové politiky), kde je např. přesně definováno, kdo a s jakým vzděláním může jednotlivé typy služeb řídit. Studentka vyvozuje závěry nesprávně, např. u otázky na vzdělání, kdy deklaruje, že není správné, že manažeři nemají sociální vzdělání. Nicméně na začátku rozdělují služby na sociální a zdravotnické, což dále ve výzkumu nerespektuje, tomu odpovídá i zavádějící interpretace výsledků.

Ve vyhodnocení otázky č. 1 neodpovídají počty respondentů v tabulce a slovnímu popisu. Typ služby, na který se studentka ptá, nemá souvislost s kompetencemi. Zařadila bych do úvodní části dotazníku jako otázky na identitu organizace.

V tabulce č. 3 jsou nesprávně uvedena procentuální zastoupení odpovědí a není správná interpretace – studentka se dotazuje, zda vzdělání hraje roli a následně interpretuje, že to nejsou kvalitní manažeři, pokud to podle nich roli nehraje. Navíc se manažeři mohou domnívat, že vzdělání sociálního pracovníka je důležité, i když ho sami nemají.

Závěry a interpretace jsou opět zkratkovité a založené spíše na studentčiných domněnkách či osobních dojmech.

Otázka č. 4 je nejasná, není srozumitelné, co studentka chápe jako manuál kompetencí. Všechny certifikované adiktologické služby musí mít zpracovaný operační manuál, kde je definován způsob fungování zařízení. Je to totéž jako manuál kompetencí? Pak respondenti mohli neporozumět otázce, což studentka nereflektuje.

Otázky č. 5 a 6 nejsou totožné, neptají se na stejnou věc, proto i odpovědi se liší. Studentka uvádí, že realizovala pilotní studii na srozumitelnost otázek, nicméně interpretace těchto dvou otázek nasvědčuje nepochopení respondentů, resp. nevyjadřují se k témuž.

Totéž platí pro srozumitelnost pojmů kompetence a osobnost pro účely výzkumu, kdy respondenti předkládají shodné odpovědi na obě části, neoddělují tyto aspekty.

Otázky v dotazníku celkově nevedou studentku ke stanovenému cíli, ptá se velmi obecně, nejasně, proto odpovědi nejsou přiléhavé.

Neptá se na ideální kompetence a vlastnosti, ale na stávající stav. Popisuje, jací jsou uvedení respondenti. Ptá se na jejich dovednosti a nedostatky, nikoliv na názor na ideál.

Otázka č. 20 je nesprávně vyhodnocena. Otázka č. 14 je zbytečně zařazena, studentka se jí dále v práci nevěnuje.

Dle mého názoru se k tématu vztahují pouze otázky č. 11 a 15.

Poměrně slabé propojení výsledků s tématem služeb pro uživatele návykových látek, informace jsou spíše obecně popsány a vyhodnocené. Neptá se na konkrétní detaily ani o nich nehovoří v teoretické části. Práce jako celek působí spíše nesouvisle, schází provázování jednotlivých informací a vztahování k tématu. Název práce bohužel navíc nezahrnuje část osobnostní, které se studentka také věnuje.

Oceňuji závěrečnou tabulku ideálního manažera, dle mého názoru se měla studentka řídit podobnou strukturou už v samotném dotazování. Není zcela zřejmé, zda studentka chtěla pouze zjistit, jak to je u daných respondentů či jaké jsou rozdíly oproti manažerům jiných typů služeb. Většina kompetencí je tak platná obecně pro osoby na vedoucích pozicích.

Studentka se nevěnuje limitům své práce. Celkově jsou otázky subjektivní a sugestivní, doporučila bych také eliminovat otázky ANO/NE, které nemají silnou výpovědní hodnotu.

Literatura a citace:

Nesprávně využité citační normy (ISO i např. citační norma Americké psychologické asociace APA). U jednotlivých zdrojů chybí různé údaje, tedy nejsou úplně citovány. Zcela schází zahraniční zdroje, což není pro diplomovou práci dostačující.

Příloha Etický kodex je bez návaznosti, nikde se na ni neodkazuje.

Úroveň diplomové práce je spíše nízká, studentka dle mého názoru neprokazuje schopnosti a dovednosti pro tuto úroveň vzdělání.

#### **Doplňující otázky:**

- 1) V čem by kompetence manažerů drogových služeb mohly být odlišné od těch, kdo řídí organizace v jiných oblastech? Jaké kompetence by podle studentky měl mít dobrý vedoucí takové služby?
- 2) Jak osobnost manažera ovlivňuje naplňování kompetencí?

#### **Klasifikace:**

Diplomovou práci studentky Bc. Veroniky Zeťákové, DiS. k obhajobě **doporučuji**, nicméně jako jedinou možnou klasifikaci navrhuji hodnocení „dobře“.

V Praze, dne 22. 7. 2015  
Mgr. et Mgr. Amalie Pavlovská