

POSUDEK VEDOUCÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Autorka: Alexandra Krebsová

Název práce: Možnosti práce s opakovaně volajícími na Lince bezpečí

Vedoucí práce: PhDr. Daniela Vodáčková

Autorka se ve své práci zabývá tématem, které bylo v oblasti krizových pracovišť bylo dlouho opomíjené. Větší pozornost mu začala být věnována v posledních několika letech, a to především ze strany pracoviště, které větší měrou tento jev koncentruje. Jde o Linku seniorů zřizovanou organizací Elpida; opakovaně volající tvoří více než třicet procent všech volajících. To není jev úplně ojedinělý, stálí volající do určité míry kontaktují všechna krizová telefonická pracoviště. Stálé volající znají i pracovníci tísňových volání.

Jakkoliv je tento jev známý, výcviky telefonické krizové intervence se mu cíleně nevěnují. V roce 2014 lety napsala Lucie Šimková diplomovou práci s názvem „Přístup pracovníků linek důvěry k opakovaně volajícím klientům“. Alexandra Krebsová svou práci na ni navazuje, a svou pozornost klade na otázky opakovaně volajících na Linku bezpečí, což je pracoviště určené pro cílovou skupinu dětí a dospívajících.

Autorka sama prostředím Linky bezpečí, jako její konzultant, zná dobře. Ve své diplomové práci se zaměřila na dva jevy. Hovory stálých volajících kvantifikovat a zjistit postoje pracovníkům k tomuto jevu.

Práce obsahuje část přehledovou zkoumající dostupnou literaturu. Důležitým zdrojem, kromě nevelkého počtu publikací (tomuto jevu se nevěnuje velké množství autorů) se stala konference, kterou uspořádala Linka seniorů Elpida v roce 2017 s názvem „Diference a opakování“, zcela zaměřená na otázky spojené s opakovanými voláními.

V empirické části autorka popisuje svůj výzkum skládající se ze dvou částí – kvantitativní analýzy zkoumající četnost opakovaných volání na LB od září 2017 do února 2018. Druhým krokem byla focus group, vyhodnocovaná otevřeným kódováním. Bohužel v práci nenacházím jasně uvedenou informaci o velikosti této skupiny, kolik v ní bylo účastníků a jaká byla jejich struktura. Informace je v práci někde jistě implicitně zmíněna.

Otázkami pro focus group autorka navazuje na autorku zmíněné diplomové práce. Výsledky kvalitativního výzkumu jsou řádně zpracovány.

Silnou stránkou práce autorky je rovněž dobře kladený důraz na etiku. Na začátku práce rozebírá jako jedno z východisek právě etická dilemata ve vztahu k opakovaně volajícím a postojům pracovníků. Tento zřetel autorka neopouští téměř ve všech etážích své práce včetně diskuse.

Mohla jsem sledovat jako vedoucí práce toto autorčino snažení téměř od počátku. Vývoj jejího uvažování, proces výzkumu a zpracování dat; autorčinou mateřštinou je slovenština, takže i po jazykové stránce text prošel svým vývojem a mohu konstatovat, že práce je po této stránce na dobré úrovni.

Mou druhou výhradou je však poměrně malý rozsah práce, na hranici přípustného počtu stran.

Přihlédnu-li k těmto dvěma výhradám ve vztahu k celkové kvalitě práce, navrhl bych jako hodnocení velmi dobře. Autorce doporučuji počet účastníků focus group a jejich strukturu při obhajobě zmínit.

V Praze 22.1. 2019

PhDr. Daniela Vodáčková