

## OPONENTNÍ POSUDEK DIPLOMOVÉ PRÁCE

Autorka: Alexandra Krebsová

Název práce: Možnosti práce s opakovaně volajícími na Lince bezpečí

Vedoucí práce: PhDr. Daniela Vodáčková

Oponent práce: PhDr. Olga Havránková

Předložená diplomová práce se zabývá problematikou klientů opakovaně volajících na Linku bezpečí, zaměřuje se pak zejména na možnosti práce konzultantů s těmito lidmi.

Práce je rozdělena na teoretickou a empirickou část. V teoretické části autorka nabízí přehled dosud publikovaných prací, zaměřených na tuto problematiku. Takových publikací zatím není mnoho, ač se jedná o pečlivé téma, které se dotýká všech linek důvěry. Autorka využila zajímavých informací z konference pořádané Linkou důvěry Elpida.

Empirická část je kombinací kvantitativní a kvalitativní metody. V kvantitativní části autorka zajišťovala, jaký počet hovorů byl během půl roku s dlouhodobými klienty Linky bezpečí, ale také jaký byl rozsah a obsah těchto rozhovorů. Jako kvalitativní metoda byla uskutečněna fokusní skupina s pracovníky Linky bezpečí, zaměřená na otázky, jak s opakovaně volajícími konzultanti pracují a jak se s takovými rozhovory vyrovnávají.

Autorka obě části výzkumu přiměřeně vyhodnotila a vytěžila. Pojmenovala, co pracovníkům Linky bezpečí při práci s dlouhodobě volajícími pomáhá, a co jim naopak způsobuje komplikace.

Cíl výzkumu, výzkumné otázky, výzkumný soubor i metody sběru dat i jejich zpracování jsou adekvátně popsány.

Téma diplomové práce bylo z hlediska oboru sociální práce dobře zvolené. Cíl práce byl dle mého názoru naplněn.

Na této práci oceňuji autorčinu znalost problematiky, její zaujetí tématem i její citlivost k etickým otázkám. Práci považuji za užitečný příspěvek k diskuzi o opakovaně volajících a k hledání solidního odborného pojetí této problematiky. Není snadné zpracovávat téma zatím málo probádané.

Práci doporučuji k obhajobě a v případě zdařilé obhajoby doporučuji hodnocení velmi dobře.

V Praze, 23.1.2019

PhDr. Olga Havránková