



FILOZOFICKÁ FAKULTA UNIVERZITY KARLOVY

Katedra sociální práce

POSUDEK DIPLOMOVÉ PRÁCE

Autorka **Bc. Aneta Mundok Nitschová**

Název práce **Specifika práce s dlouhodobými klienty na lince důvěry Senior telefon**

Vedoucí práce **PhDr. Olga Havránková, PhD.**

Předložená diplomová práce zkoumá zvláštnosti práce s dlouhodobými klienty Senior telefonu. Jejím cílem bylo zaměřit se na specifika této práce a porovnat je s jinými zdroji zkoumajícími tuto problematiku. Práce je dělena na část teoretickou a praktickou.

V teoretické části autorka shrnuje relevantní informace. Studuje statistiky, vnitřní předpisy, dokumenty a metodické materiály linky důvěry Senior telefon. Je zde představena organizace Život 90, včetně cílových skupin, jimž slouží, zabývá se metodou krizové intervence a telefonické krizové intervence i dynamikou vedení hovoru.

Věnuje se však především dlouhodobým klientům, jejich charakteristikám, typologii, jejich potřebám, důvodům jejich volání, ale i dilematům, jaká prožívají pracovníci právě při práci s těmito klienty. Autorka se snažila zjistit, jaká jsou specifika práce Senior telefonu v porovnání s obdobnými pracovišti.

Praktická část je tvořena jednak analýzou dokumentů linky důvěry Senior telefon, především analýzou statistických údajů a evidence dlouhodobých klientů, ale také metodiky práce s nimi. Autorka dále předkládá některé kazuistiky dlouhodobě volajících klientů.

Cílem této práce bylo zachytit specifika práce Senior telefonu a porovnat je s postupy z jiných pracovišť, eventuálně doporučit některé alternativní způsoby práce s dlouhodobými klienty na lince důvěry Senior telefon. Tento cíl se autorce podařilo prostřednictvím výše uvedených kroků naplnit.

Téma předložené diplomové práce bylo z hlediska oboru sociální práce rozhodně zvolené vhodně. Zkoumané téma si zaslouží více pozornosti, než mu bylo dosud poskytnuto. Práce je dobře strukturovaná, přehledná a vyvážená, její stylistická i gramatická úroveň je velmi dobrá, práce s literaturou precizní.

Předloženou diplomovou práci považuji ji za velmi zdařilou a přínosnou. V případě úspěšné obhajoby doporučuji hodnocení **výborně**.

PhDr. Olga Havránková PhD.

V Praze, 8. 6. 2020