

FFUK

Katedra sociální práce

Posudek oponenta

Název diplomové práce:

Bc. Aneta Mundok Nitschová

Specifika práce s dlouhodobými klienty na lince důvěry Senior telefon

Autorka této práce zná dané téma odborně zblízka, neboť funguje jako konzultantka a intervizorka na lince Senior telefon. Téma dlouhodobě opakovaných volajících je opakovaně a ne úplně jednotně diskutovaný jev. Výcviky telefonické krizové intervence mu nevěnují dostatek pozornosti, i když počet dlouhodobě opakovaně volajících na linky důvěry je vysoký a tvoří ho alespoň jedna třetina všech volání. Jde i nejde o krizi a metodicky nejde o krizovou intervenci, ale o její modifikaci pohybující se v rozhraní – podpora – provázení – preterapie a jakási prevence nekontrolovatelného zhoršování stavu. O dlouhodobě opakovaně volajících se předpokládá, že to jsou to psychicky i zdravotně křehcí lidé, kteří používají dlouhodobé podpory krizových linek pro dosažení určité stability v životě, bez nároku na nějakou systematickou psychotherapeutickou práci, z mnoha důvodů je pro ně nedosažitelná.

Autorka správně uvádí, že není v současné době jednoznačný postup mezi pracovišti linek důvěry, tomuto jevu je věnována pozornost, strategie různých pracovišť se liší. Vzhledem k tomu, že autorka svou práci staví na kazuistikách linky Senior telefon, představuje zde především postoje a strategii vlastního pracoviště: *„Neexistuje ucelený přístup, jakým způsobem s těmito klienty pracovat, jak (a zda vůbec) je evidovat. Je na každém pracovišti, aby si vypracovalo metodický plán, který všem usnadní a průhlední intervenci s těmito klienty“*.

Zároveň, a dovoluji si zde formulovat svůj postoj garanta, lektora a supervizora výcvikových programů pro krizové pracovníky, jsme všichni, kdo se v této oblasti pohybujeme chyceni do paradigmatu krizové intervence“ jako metody, která, budu-li radikální, vylučuje práci s dlouhodobě opakovaně volajícími. Pracovníci se v tomto paradoxu pohybují dlouhé roky. Cesta z pasti ven vede přes reflektovanou metodiku, o níž se pracoviště s větším či menším úspěchem pokoušejí. I tuto práci považuji za cestu ke kýženému cíli.

Pozitivně hodnotím, že si autorka bere na pomoc zatím jedinou knižní publikaci, která na dané téma vyšla: „Proměny krizové intervence“ z autorské dílny Bohatá, Gramppová - Janečková, Kotrlová, která vyšla v roce 2019. Autorky v ní se pokoušejí uchopit místo, v němž klient prožitkově v krizi setrvává (latentní krize) a postupy, které v detailním vidění vytváří klientům bezpečné opory i prožitek vztahu.

Autorka diplomové práce zkoumá a detailně porovnává zkušenosti s dlouhodobě opakovaně volajícími s rozsáhlým výzkumem, který v roce 2014 uskutečnila v rámci své diplomové práce Lucie Šimková, v němž dotazovala krizové pracoviště, jaké metodické zkušenosti užívají s touto cílovou skupinou. Svá zjištění opřená o diskutovanou metodiku na pracovišti autorka porovnává se závěry L. Šimkové. K této komparaci využívá analýzu dokumentů – statistická data pracoviště a vypracované metodiky.

Zároveň pro ilustraci autorka uvádí několik kazuistik.

Tento postup – analyzovat zkušenost pracoviště a komparovat s dosavadními závěry výzkumu Šimkové, považuji za dobrou cestu, i z důvodu, že je to pro pracoviště Senior telefon cesta, vyjasnit si a reflektovat důvody, proč pracovníci postupují právě takto. Pevně doufám, že je to cesta

k jasnějšímu diskursu napříč pracovišti, vedoucímu k dalšímu uchopení metodiky jako svébytné odborné cesty k této cílové skupině.

V této souvislosti navrhuji v rámci obhajoby diplomantce zformulovat několik bodů, které by měly zahrnovat případný výcvik zaměřující se na téma dlouhodobě opakovaně volajících v rámci výcviku pro pracovníky linek důvěry.

Práci považuji za přehledně a důkladně zpracovanou. Navrhuji jako známku velmi dobře až výborně dle výsledků obhajoby.

V Praze 14.6. 2020

PhDr. Daniela Vodáčková