

Oponentní posudek bakalářské práce Veroniky Skýpalové Specifika telefonické krizové intervence u seniorů

Autorka se ve své bakalářské práci zabývá specifiky poskytování krizové intervence seniorům na lince důvěry. Motivací autorky je osobní zkušenost s prací na Senior telefonu. Velmi sympatické je, že v průběhu celé práce se autorka odvolává na své zkušenosti a práci vhodně doplňuje svými postřehy a úvahami.

V teoretické části vysvětluje pojem krize a krizová intervence a zaměřuje se především na telefonickou krizovou intervenci – uvádí inspirační zdroje, typologii hovorů i jednotlivé fáze průběhu hovoru. Tento oddíl práce zachycuje výstižně a srozumitelně vše podstatné k tomu, aby i člověk neznalý práce na lince důvěry porozuměl jejím zásadám. Pouze v kapitole věnované ukončení hovoru bych očekávala více konkrétních informací. Autorka se zabývá rovněž právním vymezením telefonické krizové intervence a situací linek důvěry v ČR. Uvádí aktuální problémy spojené s poskytováním této sociální služby, obohacené vlastními úvahami a postřehy ohledně příčin uvedených potíží. Ačkoli reflektuje možnou neobjektivnost svých závěrů, mně připadají dle mých zkušeností velmi výstižné a odpovídající realitě. V této části práce jsem objevila pouze jednu nepřesnost, a to v počtu aktuálně fungujících linek důvěry v ČR – autorka jich uvádí 35, zatímco skutečný počet dle webových stránek je 26.

Druhým tématem teoretické části je stáří jako vývojová etapa v životě člověka a z toho vyplývající specifika krizí ve stáří. Autorka stručně uvádí základní změny spojené s touto vývojovou etapou a zájemce o podrobnější výklad odkazuje na odbornou literaturu. Při klasifikaci vývojových krizí ve stáří vychází z diplomové práce věnované stejné problematice, typologii však upravuje do podoby, která jí připadá lépe zachycující podstatu jednotlivých krizí. Mj. se zabývá i krizemi z náročné dlouhodobé péče o seniora, jelikož i pro pečující osoby nejen seniorského věku je Senior telefon určen.

Praktická část bakalářské práce je postavena jednak na deskriptivní statistice seznamující čtenáře s daty Senior telefonu, jednak na příkladech hovorů a kazuistikách. Autorka ilustruje všechny typy vývojových krizí ve stáří uvedených v teoretické části na konkrétních hovorech, někdy jednorázových, jindy s dlouhodobě volajícími klienty. Zachycuje aktuální situaci, v níž klient volá, intervence pracovníka a vyústění hovoru. Zamýšlí se nad dalšími možnými formami pomoci klientovi, nad tím, co by se mu ještě dalo nabídnout. U dlouhodobých volajících seznamuje čtenáře i s vývojem klientovy situace a změnami v klientově přístupu podněcenýmihovory na Senior telefonu.

V závěru autorka shrnuje specifika hovorů se seniory na lince důvěry a odpovídá na otázky, které si ve své práci kladla. Ráda bych, aby při obhajobě své práce zodpověděla ještě na několik dalších otázek:

Na straně 55 je uvedeno procentuální zastoupení klientů podle pohlaví. 33% klientů je pohlavně neurčených. Čím si autorka takto vysoké procento vysvětluje?

Zaznamenala autorka nějaký rozdíl v počtu volajících a v typu krizí mezi seniory žijícími ve městě a na venkově? Pokud ano, čemu tyto rozdíly přisuzuje?

Předpokládala bych, že senioři často řeší svou osamělost opatřením si zvířete, většinou psa, a silnějším vztahem k němu oproti lidem v jiném vývojovém období. O to tíživěji mohou prožívat jeho nemoc či ztrátu. Setkala se autorka i s tímto tématem na Senior telefonu? Pokud ano, může uvést příklady a možnosti pomoci seniorovi v této situaci?

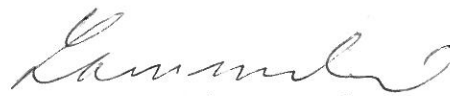
Bakalářská práce Veroniky Skýpalové je velmi čtivá, na odborně vysoké úrovni, psaná srozumitelným a zároveň odborným jazykem. Autorka prokázala schopnost pracovat s odbornou literaturou i využívat svých vlastních zkušeností. Práce má 88 stran textu, obsahuje anotaci v českém a anglickém jazyce, seznam použité literatury a přílohu. Autorka čerpala z 23 publikací v českém jazyce (ačkoli „Krizová intervence“ kolektivu autorů pod

vedením D. Vodáčkové je uvedena jako 4 různé publikace, počítám ji pouze jako 1), 2 diplomových prací, 2 publikací v anglickém jazyce, 2 dokumentů Senior telefonu, 4 zákonů a vyhlášek a 5 internetových odkazů. Citace jsou v textu dobře označeny, odkazy uváděny na dané stránce pod čarou. Pouze na straně 7 chybí odkaz na Klimplovu publikaci, z níž je zde citováno. Dokument WHO, na nějž je odkázáno na straně 23, nenacházím v závěrečném seznamu zdrojů.

Oceňuji také skutečnost, že v práci lze objevit jen minimum drobných gramatických chyb či překlepů (např. na straně 36 chyba v předložce – „s“ místo „z“, na straně 60 špatné skloňování zájmena – „jí“ místo „jí“ aj.). Práce je i po gramatické stránce psána s velkou pečlivostí.

Bakalářskou práci Veroniky Skýpalové doporučuji k obhajobě a navrhuji klasifikovat stupněm A – výtečně.

15.1.2008



Mgr. Alexandra Lammelová