



**FILOZOFICKÁ FAKULTA UNIVERZITY KARLOVY**

Katedra sociální práce

---

## **POSUDEK DIPLOMOVÉ PRÁCE**

**Autorka: Kateřina Čechová**

**Název práce: Krizová intervence prostřednictvím elektronické komunikace (on-line chat, on-line videochat)**

**Vedoucí práce: PhDr. Olga Havránková**

Předložená diplomová práce se věnuje nově vznikajícímu způsobu krizové intervence prostřednictvím on-line služeb. Autorka předpokládá, že tato forma pomoci člověku v krizi, která přišla s novými technickými možnostmi, bude v krátkém čase stále více využívána. Linky důvěry a krizová pracoviště, na nichž budou on-line služby zaváděny, budou nepochybně potřebovat shrnující materiál, o který se budou moci opřít.

Diplomová práce se klasicky dělena na část teoretickou a praktickou. Teoretická část objasňuje relevantní pojmy, jako krize, její význam a příčiny, fáze krizí a jejich typologie. Dále je představena krizová intervence, její principy, cíle a formy a je vymezena vůči odbornému poradenství. Autorka rovněž nastiňuje historii krizové intervence u nás. Následuje pojednání o možnostech, způsobech a charakteristikách on-line krizové intervence. Pozornost je věnována také platformám on-line chatu a videochatu. V neposlední řadě se autorka zamýšlí nad etikou práce v on-line krizové intervenci a nad profilem on-line krizového intervenanta.

Praktická část je zmapováním implementace chatové služby na všechna (tři) česká pracoviště, která on-line krizovou intervenci poskytují. Autorka adekvátně zvolila kvalitativní metodu výzkumu, analyzovala strukturované rozhovory, které vedla s pracovníky těchto organizací. Zjistila, že on-line služba byla na všech třech pracovištích zaváděna poměrně živelně, nesystematicky, bez spolupráce s dalšími poskytovateli této služby. To autorce potvrdilo její předpoklad, že je nezbytné vytvořit manuál sloužící jako průvodce procesem implementace služby on-line chatu na krizová pracoviště.

Tato diplomová práce je velmi potřebná a přínosná. Zachycuje proces implementace on-line chatu na pracoviště poskytující krizovou intervenci a už v této době může posloužit jako užitečný návod, upozorňující na důležité kroky i na úskalí tohoto procesu.

Téma této práce bylo zvoleno v každém případě vhodně. Je to práce u nás průkopnická a chci vyzdvihnout odvalu autorky se do této problematiky pustit. Práci považuji za velmi zdařilou a doporučuji k obhajobě s hodnocením **výborně**.

PhDr. Olga Havránková

V Praze, 10.9.2008