

Posudek vedoucího/opponenta bakalářské/diplomové práce katedra pedagogiky FF UK v Praze

Jméno a příjmení studenta/-tky: Monika Pittnerová
Název práce: Telefonická krizová intervence (Specifika práce na lince důvěry)
Vedoucí práce: PhDr. Michaela Vítečková Ph.D.
Oponent práce: Mgr. Marie Zýková

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 72
Počet stránek příloh: 18
Počet titulů v seznamu literatury: 45

1	2	3	4
---	---	---	---

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (dodržování pravopisné normy, stylistické schopnosti, zvládnutí odborných výrazů)

1			
---	--	--	--

Zacházení s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení citačních norem)

1			
---	--	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

1			
---	--	--	--

Metody práce

Vhodnost použitých metod

1			
---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

	2		
--	---	--	--

Využití praktických zkušeností

1			
---	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce, originalita)

1			
---	--	--	--

Naplnění cílů práce

1			
---	--	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části

	2		
--	---	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

1			
---	--	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

1			
---	--	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce

1			
---	--	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

V čem spočívá podpora intervizora konzultantům během služby?

Je vhodné vymezit nějak věk vhodný na pozici konzultanta linky důvěry a případně z jakého důvodu?

V jakých situacích je adekvátní, aby se konzultant rozhodl ukončit hovor s volajícím?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Diplomová práce přehledně představuje krizovou intervenci se zaměřením na telefonickou krizovou intervenci – principy práce, metody, techniky. Pozornost autorka věnuje i osobě profesionála, který pomoc poskytuje, stejně tak limitům telefonické krizové intervence. O tématu psychohygieny poměrně stručně pojednávají teoretické kapitoly.

Práce vychází z dostatečného počtu titulů současné, především české odborné literatury, odkazuje na internetové zdroje. Cituje dle norem, precizně uvádí zdroje i v případě, že se nejedná o publikované materiály (čerpá mimo jiné z materiálů získaných ve výcvicích). V textu uvádí související statistiky, zmiňuje historii vývoje telefonické krizové intervence a významné české i zahraniční odborníky, nabízí i přehled nejvýznamnějších organizací a čerpá ze současných zákonů, které se vztahují k tématu práce.

Diplomová práce má mimo teoretického základu i metodický charakter - autorka formuluje zdůvodněná doporučení při poskytování intervence.

Práce obsahuje i stručnou praktickou část – popis jedné služby začínajícího pracovníka a charakteristika vedení konkrétních hovorů, přičemž autorka profesionálně dbá na anonymitu klienta, vysvětluje přitom etické aspekty zacházení s informacemi, ke kterým má pracovník přístup. Popis zmíněné služby bohužel neobsahuje informace o zpětné vazbě zkušeného pracovníka a psychohygieně v rámci služby nebo způsobu práce nadřízeného se začínajícím pracovníkem.

Každá z pěti příloh, jimiž jsou přejaté dokumenty, logicky souvisí s textem a dodává práci zamýšlený charakter metodické příručky.

Doporučení k obhajobě: doporučuji/nedoporučuji

Navrhovaná klasifikace: výborně

Datum, podpis: 10.5.2011