

## Hodnocení bakalářské práce

### **„Specifika online krizové intervence na Lince bezpečí“**

**Autor:** Irena Horáčková

**Vedoucí práce:** PhDr. Hana Dvořáčková

**Cíl práce:** Zmapovat nabízené služby online pomoci v rámci pracovišť telefonické krizové intervence.

Zvolené téma je aktuální a v současné době si tato pracoviště kladou otázky, zda jsou schopna garantovat poskytnutí kvalitní služby splňující kritéria odbornosti. Reagují tak na povinnost plnění standardů kvality sociálních služeb platných od 1.1.07.

Teoretická část je velice kvalitně propracovaná po stránce odborné i formální. Studentka čtivou formou, ale odborným jazykem charakterizuje základní pojmy, jako je krize a způsoby zvládnání krize. Postupně se věnuje analýze forem krizové intervence a zamýšlí se nad pozitivy a negativy komunikace online z pohledu klienta i sociálního pracovníka. Anonymita je jedním z fenoménů, který může klientovi přinášet bezpečí a jistotu, ale i rizika. V teoretické části je patrná zainteresovanost studentky i její odborné a technické předpoklady pro vykonávání této náročné profese (dovednost používat specifické formy online komunikace). Na 6. kapitole oceňují propojení teorie s příklady z praxe. V závěrečné kapitole se studentka věnuje prevenci syndromu vyhoření, který je u tak exponované služby velkým nebezpečím.

Cílem praktické části práce je přiblížení fungování online pomoci v rámci jednotlivých pracovišť. Jedná se o komparaci mezi jednotlivými pracovišti s Linkou bezpečí a také sledování vývoje této služby od založení do současnosti. Studentka popisuje oblast zkoumání (zařízení, která provozují tuto službu bez rozdílu specifikace klientely). Formou e-mailové korespondence rozeslala dotazníky 17, návrat 4 a LB. Výsledky dotazníkového šetření porovnává z hlediska poskytované služby, kvalifikace pracovníků, supervize, historie, témat a typů hovorů, které pro názornost předkládá v převzatých grafech, dále porovnává motivy využití služeb a provázanost nabízených služeb.

Rozsah práce je přiměřený, práce s literaturou je na výborné úrovni (uvedeno 32 zdrojů). Obsahově i úrovní zpracování práce převyšuje standard bakalářské práce. Jazyková a stylistická úroveň je výborná a oceňuji vysokou míru samostatnosti při zpracovávání práce. Cíl práce byl splněn.

**Otázky:** 1) Proč si myslíte, že odpověděly pouze 4 instituce na Váš dotazník.  
2) Sdělte, které závěry ze své analýzy považujete za nejdůležitější.  
3) Pracujete sama v týmu TKI?

**Hodnocení:** výborně

26.4.12