

**Silvie Ročovská**

**Současná situace na linkách důvěry v Praze**

**Posudek oponenta bakalářské práce**

S. Ročovská předkládá bakalářskou práci na téma živé a společensky důležité. Linky důvěry procházejí v současnosti procesem proměny, mnohé zanikají a jiné renovují a modernizují způsoby své práce. Hovoří se o krizi linek, o možnosti zániku tohoto typu pomoci, o nutnosti transformace. Zjistit jejich současný stav a možnosti rozvoje považují za velmi prospěšné.

**Formální náležitosti**

Předložená práce čítá 65 stran, rozsahem o něco větším než je normostrana. Práce obsahuje čestné prohlášení, poděkování, přehledný obsah strukturovaný dle desetinného třídění, úvod, teoretickou část, část speciální, diskusi a závěr, jednu stranu příloh, seznam použité literatury a anglicky psané resumé. Po stránce formální práce vyhovuje požadavkům kladeným na bakalářskou práci.

K použité literatuře: autorka vybrala klíčové tituly, které jsou k tématu k dispozici; využila pouze česky psané prameny. Překvapilo mne poměrně skromné množství použité literatury (7 knih, 1 seminární práce, 2 časopisy, 3 internetové odkazy, 3 zákony). Myslím, že by bylo vhodné využít širšího spektra literárních pramenů.

Autorka zachází velmi nepřesně s citacemi – nepoužívá jednotný styl, někde citace chybí (např. s. 16). Podobně občas opomněla odkaz na použitý pramen, např. u tabulek na s. 41 a 42. U tab. na s. 42 a 63 schází i datace, z jakého období údaje pocházejí.

**Literární část**

Literární část popisuje autorka poměrně přehledně a stručně základní témata, která se týkají linky důvěry a telefonické krizové intervence. Seznamuje čtenáře s důležitými aspekty krize, s krizovou intervencí jako základním způsobem práce s člověkem v krizi, s historií linek důvěry, přednostmi a nevýhodami telefonické krizové intervence, etikou práce, zaštiťující asociací a dalšími tématy. Autorka je ve svém projevu stručná, píše o věci přehledně a srozumitelně, se zjevným vhledem do problematiky, vybírá podstatná témata. Bohužel se na několika málo místech dopustila zkreslení (např. s. 8 – krize pramenící z psychopatologie je definována jinak; s. 10 – chybí další formy terénní práce; s. 24 – možnost pracovníka ukončit hovor – pojato poněkud nepřesně). Některá témata by stálo za to

rozvést více nebo je aktualizovat – např. s. 11-13 - vedle historie uvést i současný stav linek důvěry (zřizovatelé, počet linek...); s. 17 - popsat skutečné fungování ČAPLDu v současnosti; obojí možná přesahuje rozsah bakalářské práce. I přes zmíněné výtky považuji literární část za pečlivě sepsanou a zdařilou.

### **Speciální část**

V části speciální autorka vybrala čtyři pražské linky důvěry a rozhodla se popsat jejich fungování. Ke svému průzkumu použila metodu rozhovorů s vedoucími pracovníky. Ke každé lince uvádí základní údaje – kontakt, historii, cílovou skupinu, zmiňuje se o pracovním týmu a způsobu práce na dané lince důvěry. Poukazuje i na některé nesnáze, s kterými se linky potýkají. Ve svém popisu vychází z rozhovorů s vedoucími pracovníky a z internetových zdrojů. Toto je přehledné, pečlivé a srozumitelné. Bohužel nezmiňuje některá další témata, v kterých se zmíněné linky od sebe liší – např. systém supervizí (kdo je považován za supervizora/intervizora linky, jak supervize/intervize probíhá apod.); péče o pracovníky, jejich vzdělávání; propagace linky; vztah se zřizovatelem a další.

Speciální části je velmi na škodu, že autorka neobjasňuje koncepci této části. Jaké cíle si stanovila? Podle jakého klíče vybírala linky do svého výzkumu? Proč zvolila právě metodu rozhovorů s vedoucím pracovníkem? Jaké otázky kladla a s jakým záměrem? Chyběly mi záznamy rozhovorů nebo alespoň citace z nich. V kapitolách nazvaných „Vlastní reflexe“ jsem očekávala osobní sdělení autorky – její autentickou zkušenost s vedoucím linky a s linkou jako takovou, postřehy, ocenění, kritiku, pohled autorky na možnosti rozvoje a rizika pro danou linku. Toto bohužel autorka neuvádí, jako by se bála sdělit vlastní pohled. V úvodu celé bakalářské práce slibuje odpovědi na otázky, jak jednotlivé linky zacházejí s opakovaně volajícími klienty a jak se bude služba LD vyvíjet v budoucnosti. Velmi mne mrzí, že toto zůstalo spíše nastíněné, a to jen u některých linek.

Výraznou výtku mám k členění speciální části – výsledky svého šetření prokládá autorka teoretickými vstupy o práci s cílovou skupinou dané linky. To působí velmi matoucím dojmem. Navíc není zřejmé, kdy se píše o způsobech práce, které se používají na dané lince (a pak by to patřilo do speciální části) a kdy o doporučeních z literatury (což patří do části literární). Nutno dodat, že autorka využívá i v tomto oddíle pouze úzké spektrum literárních pramenů.

Ke speciální části pak mám několik drobných připomínek: u některých tvrzení autorka neuvádí, zda jde o její dojem, nebo je někde vyčetla (s. 30 – mínění o vysoké profesionální úrovni; s. 34 – výrok o nejvytíženější lince a o kvalitě jejích služeb). Podařilo se jí zkreslit

názvy některých institucí (LD Diakonie – s. 31 a 63, ČAPLD – s. 34), uvádí nepřesné telefonní číslo LD RIAPS (s. 30), nerespektuje utajení adresy některých linek, neuvádí tituly lidí, o kterých píše. V pasážích věnovaných odkazům na další instituce uvádí pouze některá zařízení (např. s. 55). Titulek tabulky na s. 63 slibuje přehled linek důvěry, tabulka se však omezila pouze na pražské linky a bohužel není kompletní ani aktuální.

Do speciální části je zahrnutá kapitola o novém zákoně o sociálních službách. Autorka jej velmi oceňuje, popisuje některé změny, které linkám přináší. Její pohled zůstává jednostranný a značně nekritický. Autorka nepíše konkrétně, v čem podle ní zákon linkám pomůže a v čem je jeho největší slabina ve vztahu k těmto institucím.

### **Celkové hodnocení**

Celkově práce působí nejednotným dojmem. Na jedné straně je nutno ocenit pečlivost autorky při zpracování, použití relevantních literárních pramenů, odvahu zkoumat téma, ke kterému se nesnadno dostává. Vážím si i toho, že se autorka neomezila pouze na teoretické zpracování, ale odvážila se vlastního empirického šetření. Metoda použitá ke sběru dat se zdá být relevantní, podobně výběr zkoumaných linek, který pokrývá velkou část cílové skupiny uživatelů. Na druhé straně zpracování speciální části je chaotické, prolínají se tu teoretické pasáže s výzkumnými, není zřejmý cíl a koncepce celého šetření. Bohužel mi chybí zmínka o dalších palčivých problémech linek důvěry v ČR – mezery ve vzdělávacím systému pro pracovníky LD, nedostatek akreditovaných supervizorů, malá podpora od ČAPLDu, rušení kvalitních linek důvěry a další. Celou práci se prolíná nekritičnost autorky, což jí ubírá na reálnosti.

**Předloženou práci doporučuji k obhajobě a navrhuji klasifikovat stupněm C (dobře).**

V rozpravě k obhajobě doporučuji zaměřit se především na tato témata:

- Koncepce výzkumu, způsob sběru dat, výběr zkoumaného vzorku a další metodologické otázky
- Reflexe autorčina šetření, její komentáře, zkušenosti
- Pohled autorky na budoucnost linek důvěry a na možnosti jejich dalšího směřování
- Kritický komentář k novému zákonu o sociálních službách - v čem může pomoci linkám důvěry a v čem může jejich aktivity znesnadňovat

V Praze dne 22.8.2008

  
Mgr. Petra Hálková