

POSUDEK BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

- Jméno a příjmení studenta:* **Vladimír GULÁN**
Studijní obor: Sociální pedagogika
Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Alena Toningarová
Katedra: Pedagogiky a psychologie
- Název bakalářské práce:* **Specifika komunikace s klienty využívajících
tísňová volání**
- Volba tématu:*
1. **Aktuální**
 2. Standardní
 3. Méně vhodná
- Cíl práce a jeho naplnění:*
1. **Vhodně zvolený cíl, který byl naplněn**
 2. Vhodně zvolený cíl, který byl částečně naplněn
 3. Vhodně zvolený cíl, který nebyl naplněn
 4. Nevhodně zvolený cíl
- Struktura práce:*
1. **Pro dané téma zdařilá a logická**
 2. Pro dané téma přiměřená
 3. Pro dané téma nevhodná
- Práce s literaturou:*
1. Velmi dobrá, použity nejnovější dostupné prameny
 2. **Dobrá, převažují běžně dostupné prameny**
 3. Slabá, zastaralé prameny
- Vybavení práce (data, tabulky, grafy, přílohy):*
1. Velmi dobré, funkční
 2. **Odpovídá nutnému doplnění textu**
 3. Nedostačující
- Přínosy bakalářské práce:*
1. Originální, inspirativní názory
 2. **Vlastní názor argumentačně podpořený**
 3. Vlastní názor chybí
- Uplatnění bakalářské práce v praxi:*
1. **Práci lze uplatnit v praxi**
 2. Práci lze uplatnit pouze ve vlastní praxi
 3. Práci nelze příliš dále využívat v praxi
- Formální stránka:*
1. **Výborná**
 2. Přijatelná
 3. Nevyhovující

- Jazyková stránka:
1. Stylistika a) výborná
b) **velmi dobrá**
c) nevyhovující
 2. Gramatika a) **výborná**
b) velmi dobrá
c) nevyhovující

Zásadní připomínky k bakalářské práci:

1. **nemám**
2. mám tyto:

Další hodnocení:

Téma, které si autor zvolil, je nejenom zajímavé, ale v dnešní společnosti se dá říci, že ve všech profesích s různými menšími rozdíly potřebné a svým způsobem využívané. Komunikujeme všichni a všude, někteří více jiní méně, u některých je komunikace nezbytná v pracovním procesu a vhodně zvolená pak i základem pracovního úspěchu. Autor ve své práci vycházel z osobních zkušeností, ze své pozice v zaměstnání, kdy již několik let pracuje na operačním středisku Policie ČR na tísňové lince 158, má s určitostí bohaté zkušenosti s volajícími a i potřebné schopnosti s nimi jednat.

Po vymezení základních pojmů v teoretické části bakalářské práce se autor zabývá základními pojmy souvisejícími s komunikací a zároveň jejími jednotlivými formami, komunikačními dovednostmi, poukazuje na komunikační dovednosti používané při běžné celodenní praxi pracovníků sloužících na tísňových linkách a vyzdvihuje i jednotlivé zvláštnosti těchto služeb. Dále se zabývá i otázkou získávání komunikačních dovedností a poukazuje na nedostatky právě v oblasti komunikace v těchto profesích a na možné rezervy v dalším vzdělávání pracovníků sloužících na tísňových linkách.

Bakalářská práce je přehledná a zajímavá, přínosná je především praktická část práce, kde autor prostřednictvím strukturovaného rozhovoru ověřuje získané teoretické poznatky v praxi, stanovuje předpoklady a zjišťuje i jaká je úroveň komunikačních dovedností pracovníků sloužících na tísňových linkách. Manuál při jednání s klienty na tísňových linkách, který autor ze získaných zkušeností a informací vytvořil, by se měl stát právě určitým vodítkem pro pracovníky sloužící na těchto linkách s volajícími.

Autor předvedl velmi kvalitní schopnost samostatné práce s textem z různých zdrojů, iniciativně přicházel s možnými novými podněty k této problematice. Práce je po obsahové a formální stránce zpracována na velmi dobré úrovni, poskytuje celou škálu informací umožňujících velmi rychlý vstup do probírané problematiky, které jsou vhodně a účelně řazeny. Potvrzuje autorovu perfektní znalost řešených otázek souvisejících se zvoleným tématem.

V rámci diskuse navrhuji se věnovat otázkám efektivní komunikace a využívání komunikačních dovedností pracovníků na tísňových linkách složek integrovaného záchranného systému, umění volajícím naslouchat, vhodně komunikovat a následně správně rozhodnout ve věci.

Práce splňuje základní požadavky kladené na tento typ prací, a proto ji doporučuji k ústní obhajobě:

1. ano
2. ne

Navrhovaná klasifikace: **1. výborně**
2. velmi dobře
3. dobře
4. nevyhověl

Podpis vedoucího bakalářské práce.....

mgr. Alena Vojtíšková

Datum: České Budějovice dne 14. srpna 2014