



## Oponentský posudek diplomové práce

**Název práce:** Etické a psychologické aspekty internetového poradenství  
**Autor práce:** Bc. Lucie Václavková  
**Obor studia:** Etika v sociální práci  
**Posudek vypracoval:** Mgr. Lucie Maliňáková  
**Datum:** 11. 5. 2014

Práce má plnohodnotný úvod, který obsahuje všechny náležitosti jako motivace k výběru tématu, výčet zdrojů, cíl práce. Cílem práce je **popsat a reflektovat službu internetového poradenství hlouběji, perspektivou psychologicko-etickou, dále poukázat na množství etických problémů, psychologických determinantů, které ovlivňují proces poskytování internetového poradenství.**

Kladem kapitoly Základní pojmy a vymezení internetové poradny (s. 10) je kromě definování pojmu (toto co internetová poradna je), také jeho negativní vymezení, tedy označení toho, co internetová poradna není. Přínosná jsou propojení teoretických informací s praxí např. příklady emailů internetového poradenství (s. 28) nebo příklady opakujících se témat supervizí pracovníků linek důvěry (s. 41). Bohužel, nejde o příklady z praxe autorky, ale o příklady uvedené v odborných zdrojích.

V práci není vyjasněno používání zkratk. Např. na s. 5 autorka používá zkratku IP, což znamená internetové poradenství, čtenář se dovtípí, ale seznam zkratk nebo jejich vysvětlení v textu chybí. Na s. 15 je stejným způsobem ponechána zkratka LD.

Autorka na s. 8 sice definuje pojem sociální služba, ale neuvádí z jakého zdroje vysvětlení pojmu přejala. Jedná se o zákon o sociálních službách.

Na s. 9 vidíme definování termínu internet z internetové encyklopedie Wikipedie, která není validním odborným zdrojem. Navíc samotné definování je složité a nicneříkající („*volně propojené počítačové sítě, které spojují jeho jednotlivé síťové uzly. Uzlem může být počítač, ale i jeho specializované zařízení (například router).*“

Na s. 16 autorka se odkazuje na autorka Matejku, který však chybí v seznamu zdrojů. Na stejné straně zmiňuje autorka tísňovou linku Telefonseelsorge, ovšem nevysvětluje její sídlo ani působnost tak, aby pro čtenáře měla zmínka o této lince nějaký objektivní význam.

Vlastně nevíme, jak typický případ internetového poradenství vypadá, protože jej autorka nikde v práci neuvádí. Přitom v textu na s. 26 *Typologie e-mailových dotazů* by se toto vykreslení typických případů velice hodilo. Takto text práce působí „vyprázdněně“. Až na s. 28 se objevuje konečně praktický příklad emailů, který ovšem není z praxe autorky diplomové práce, ale citován z jiných odborných zdrojů. Přitom autorka v Úvodu práce píše, že pracovala jako sociální pracovník a redaktor sociální služby internetového poradenství.

Práce se zdroji je dle citační normy a zdroje velmi aktuální, kvalitní (kromě Wikipedie) a v nadprůměrném počtu (téměř 50).

Jazyková stránka práce je vynikající. Pravopis také.



Celá práce je však pouhým komprimátem primárních zdrojů v oblasti sociálního internetového poradenství, etiky sociální práce a etiky poradenství, psychologie poradenství. Autorka vůbec v práci **neuvádí, jakou metodikou bude provádět naplnění svého cíle onu reflexi služby internetového poradenství**, jaká např. kritéria k tomu použije, jakou metodu užije k oné reflexi. Proto se domnívám, že **cíl práce byl naplněn pouze částečně**. V práci není vidět žádné nové nebo přidané hodnoty, která by vznikla „naskládáním“ informací z odborných zdrojů do právě této podoby kvalifikační práce. Tuto práci tak není možné hodnotit jako výbornou také vzhledem k výše uvedeným výtkám. **Práci hodnotím velmi dobře.**

V Českých Budějovicích 11. 5. 2014

Lucie Maliňáková