

Abstrakt (česky)

Cílem této práce je provést hloubkovou analýzu pracoviště dětské krizové linky – *Linky bezpečí* – se zaměřením na práci konzultantů s opakovaně volajícími klienty této linky. Zvolená tematika byla zpracovávána kvantitativní metodou (zjištění počtu hovorů s dlouhodobými klienty na *Linky bezpečí* během období půl roku, délka těchto hovorů, témata, jež do hovorů na lince dlouhodobí klienti přinášejí a další), a kvalitativní metodou – pořádání focusní skupiny s pracovníky *Linky bezpečí* s cílem zjistit jejich možnosti práce s dlouhodobými klienty. Hlavním výsledkem práce je souhrn zjištění, které konkrétní skutečnosti práci s dlouhodobě volajícími klienty pracovníkům usnadňují, a které naopak znesnadňují, spolu s konkrétními tipy pro praxi.