

## **Abstrakt (česky)**

Tato diplomová práce se zaměřuje na práci s dlouhodobými klienty na lince důvěry Senior telefon. Zkoumá, jaká jsou specifika práce s klienty, kteří se na linku důvěry Senior telefon obracejí dlouhodobě oproti ostatním klientům, kteří využívají služeb linky důvěry Senior telefon a nejsou označeni jako dlouhodobí klienti. Práce se opírá o teoretické poznatky z odborné literatury, o statistiky, vnitřní předpisy, dokumenty a metodické materiály linky důvěry Senior telefon. Empirická část je zaměřena na analýzu vybraných dokumentů, které se zabývají možnostmi práce s dlouhodobými klienty za účelem porovnání zjištěných informací s Metodikou práce s dlouhodobými klienty na lince důvěry Senior telefon.