

Diplomová práce má povahu teoretické studie a je rozdělena do šesti kapitol. První kapitola je zaměřena na pojem krize. Kromě objasnění pojmu jsou zde popsány i typy krizí podle Baldwina. Závěr první kapitoly uvádí možnosti pomoci v krizi. Druhá kapitola se věnuje krizové intervenci a začíná její stručnou historií. Dále jsou popsány její formy, principy a etapy. Třetí kapitola charakterizuje a rozebírá telefonickou krizovou intervenci. Stejně jako v předchozí kapitole je v úvodu uvedena historie u nás i ve světě. Další podkapitoly popisují její výhody a nevýhody. Poté jsou stručně nastíněny fáze telefonické krizové intervence a také práce s emocemi na lince důvěry. Čtvrtá kapitola představuje osobnost pracovníka telefonické krizové intervence a dotýká se i syndromu vyhoření. Pátá kapitola obsahuje nejčastější témata hovorů na lince důvěry. Poslední, šestá kapitola, se zaměřuje na rozbor konkrétního případu z praxe.