

## **ABSTRAKT**

**BORECKÁ, Jana.** Řízení změny ve vedení týmu a souvisejících činnostech při práci s dlouhodobými klienty na krizové lince pro seniory. Praha, 2010.

Magisterská práce. Univerzita Karlova. Fakulta humanitních studií. Katedra řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích. Vedoucí práce Prim. MUDr. Iva Holmerová, PhD.

**Klíčová slova:** linka důvěry, krizová intervence, senioři, změny ve stáří, metodika práce se seniory na lince důvěry, řízení změny, dlouhodobí klienti, etika, týmová práce, supervize, případová studie.

Tato magisterská práce je zaměřena na řízení změny ve vedení týmu při práci s dlouhodobými klienty na krizové lince pro seniory.

První část představuje důležitý teoretický základ pro porozumění druhé, praktické části. Je věnována specifikům profesionální pomoci po telefonu – tedy hlavním zásadám krizové intervence, ze kterých sociální pracovník vychází při výkonu své profese. V této části je dále věnován prostor problematice stáří a změnám, které v tomto období přicházejí. V první části jsou také představeni dlouhodobí klienti coby specifická skupina, která se na krizovou linku obrací a přináší s sebou důležité etické otázky nejen pro pracovníky, kteří jsou s klienty v přímém kontaktu, ale také pro vedení.

Druhá část přibližuje čtenáři linku Senior telefon, zmiňuje její historii a statistiky hovorů s posledních let. Dále představuje teorii řízení změny ve vztahu k práci s dlouhodobými klienty. Závěrečná část práce je věnována případovým studiím tří dlouhodobých klientů ve vztahu k probíhajícímu procesu změny.