

Diplomová práce se zabývá pragmatickou a stylistickou analýzou simulovaných rozhovorů Linky bezpečí pro děti a mládež (LB). V rámci této pražské telefonické krizové linky byl mapován a hodnocen mluvený projev. V první části je podáván výklad psychologických pojmů, jako je krize, krizová intervence, které jsou pro pochopení jazykové analýzy nezbytné a souhrn všech možných proměnných, které mohou mít na jazykový projev a pracovníka LB vliv. Jedná se o specifikum telefonické komunikace a o dorozumívání s mladým člověkem v obtížné životní situaci. Na základě nahrávek cvičných hovorů na LB je provedena analýza, zhodnocení a uplatnění psychologických a jazykových strategií (mluvních aktů) při práci s volajícím mladšího věku. Klasifikace takto získaných dat umožňuje efektivnější způsob předání zkušeností v pozdějším didaktickém využití nejen pro další vzdělávání pracovníků, ale i ve školách. Práce dokazuje vysokou individuálnost a variabilitu projevů všech pracovníků LB navzdory jejímu institucionalizovanému pojetí a jednotným principům telefonní krizové intervence.