

Abstrakt

Práce vysvětluje pojem krize, krizová intervence a telefonická krizová intervence, její postupy a techniky. Zabývá se historií vzniku linek důvěry v České republice, ale i ve světě. Blíže se zaměřuje na strukturu a zásady vedení hovoru na lince důvěry. Zjišťuje požadavky, které jsou kladeny na pracovníka linky důvěry, a představuje některé organizace pořádající výcviky v telefonické krizové intervenci. Uvádí organizace věnující se telefonické krizové intervenci i na mezinárodní úrovni. Pracovník na lince důvěry, tedy pracovník v pomáhajících profesích může být ohrožen tzv. syndromem vyhoření. Z toho důvodu práce neopomíjí kapitoly věnující se supervizi a psychohygieny. V závěru práce jsou uvedeny konkrétní hovory ze služby na lince důvěry.