

POMÁHAJÚCI VZŤAH MEDZI SOCIÁLNYM PRACOVNÍKOM A KLIENTOM AKO PRIMÁRNY DETERMINANT EFEKTIVITY POSKYTOVANEJ ODBORNEJ POMOCI

HELPING RELATIONSHIP BETWEEN THE SOCIAL WORKER AND THE CLIENT AS A PRIMARY DETERMINANT OF THE EFFECTIVENESS OF THE PROFESSIONAL HELP PROVIDED

Peter JUSKO, Lenka DUCHOŇOVÁ

Abstrakt

Pomáhajúci vzťah medzi sociálnym pracovníkom a klientom je jedným z najdôležitejších faktorov kvality profesionálneho výkonu sociálnej práce. Špecifickým inštitucionálnym prostredím profesionálneho výkonu sociálnej práce je územná samospráva a inštitúcie a organizácie v jej zriaďovateľskej pôsobnosti. Vychádzajúc z týchto skutočností je cieľom nášho empirického výskumu analyzovať pomáhajúci vzťah medzi sociálnym pracovníkom a klientom a faktory, ktoré ho determinujú v podmienkach územnej samosprávy v Slovenskej republike.

Kľúčové slová: POMÁHAJÚCI VZŤAH. SOCIÁLNY PRACOVNÍK. KLIENT. ÚZEMNÁ SAMOSPRÁVA.

Abstract

Helping relationship between the social worker and the client is one of the most important factors of the quality of the professional performance of social work. The specific institutional environment for the professional performance of social work is the territorial self-government and the institutions and organizations within its establishment scope. Based on these facts, the aim of our empirical research is to analyze the helping relationship between the social worker and the client and the factors that determine it in the conditions of the territorial self-government in the Slovak Republic.

Key words: HELPING RELATIONSHIP. SOCIAL WORKER. CLIENT. TERRITORIAL SELF-GOVERNMENT.

1 ÚVOD

Sociálny pracovník by mal disponovať schopnosťou kreovať pomáhajúci vzťah s klientom, aby bolo zabezpečené účinné poskytovanie odbornej pomoci. Efektivita pomáhajúcej aliancie je do veľkej miery determinovaná prístupom ku klientovi zo strany sociálneho pracovníka, ktorý predstavuje kľúčový prvok v pomáhajúcom vzťahu ako zdroj individuálnej sociálnej opory pri zvládaní a riešení sociálnej udalosti presahujúcej aktuálnu pripravenosť klienta k tomu, aby situáciu a sociálny problém riešil vlastnými silami (Machalová, 2013). Sme presvedčení o tom, že v pomáhajúcej aliancii je najprínosnejší prístup zameraný na klienta. Naše stanovisko potvrdzuje autorka Leczová et al. (2015), ktorí konštatujú, že je vysoko žiaduce, aby sociálny pracovník pri každom bezprostrednom kontakte s klientom aplikoval prístup zameraný na klienta (Leczová et al., 2015). Potenciál zmeny užívateľa sociálnych služieb je podľa tohto prístupu aktivovaný prostredníctvom

vzťahu medzi klientom a sociálnym pracovníkom, pričom takýto vzťah slúži ako liečebný „katalyzátor“ (Gajdošová, 2013).

V rámci korelácie pomáhajúceho vzťahu a efektu procesu pomoci autori Horvath a Symonds (1991) na základe svojej metaanalýzy založenej na výsledkoch 24 štúdií demonštrujú existenciu mierneho, ale spoľahlivého spojenia medzi dobrou terapeutickou alianciou a pozitívnym terapeutickým výsledkom. Novšie metaanalýzy štúdií potvrdili tieto závery a taktiež naznačili, že kvalita aliancie viac zvyšovala predpoklad pozitívneho výsledku, ako typ intervencie (Horvath & Symonds, 1991 in Ardito & Rabellino 2011). Výskumy zamerané na pomáhajúcich profesionálov poukázali na to, že „terapeutická“ intervencia je v pomáhajúcej aliancii najúspešnejšia práve vtedy, ak odborník kladie veľký dôraz na budovanie vzťahu s klientom (Eugene, 2019).

Myslíme si, že pomáhajúci vzťah je primárnym a najdôležitejším determinantom úspešnosti profesionálnej pomoci, pretože kvalita takéhoto vzťahu ovplyvňuje celkové správanie sa klienta vrátane motivácie riešiť vlastnú problémovú situáciu a ochoty zotrvať v spolupráci s odborníkom.

1.1 Pomáhajúci vzťah ako nástroj na dosiahnutie cieľov profesie sociálna práca

Pomáhajúci vzťah definujeme ako interpersonálny vzťah medzi pracovníkom a klientom, ktorý je uvoľnený, nenútený, dobrovoľný a založený na báze vzájomnej dôvery (Koščo et al., 1987). Autorka Robinson (1939) opisuje vzťah ako dynamickú interakciu odzrkadľujúcu sa na postojoch a emóciách, ktoré prežívajú sociálny pracovník a klient pri spoločnom úsilí o lepšie prispôbenie sa klienta požiadavkám jeho okolia (Robinson, 1939 in Balogová & Žiaková 2017). Vytvorenie pomáhajúceho vzťahu v pravom slova zmysle sa odlišuje od „bežnej“ interakcie sociálneho pracovníka s klientom.

Naprieč rôznymi teóriami a názormi odborníkov možno vo vymedzení pomáhajúceho vzťahu, resp. pomáhajúcej aliancie, identifikovať kľúčové aspekty, ktoré sú pre takýto vzťah špecifické. Prvý aspekt hovorí o tom, že pomáhajúci vzťah predstavuje symetrický a vzájomný vzťah pomáhajúceho pracovníka a klienta. V rámci druhého hľadiska sa pomáhajúci vzťah vytvára za účelom spoločnej práce na dosiahnutí spoločne dohodnutých cieľov, v dohodnutom časovom ohraničení a dohodnutým spôsobom. Treťou podmienkou existencie pomáhajúceho vzťahu v pravom slova zmysle je to, že sa klient cíti bezpečne a dôveruje pomáhajúcemu (2015). Symetrickosť a vzájomnosť pomáhajúcej aliancie bližšie špecifikuje autorka Ondrušová a kol. (2009), podľa ktorých je významnou zásadou kreovania pomáhajúceho vzťahu medzi klientom a sociálnym pracovníkom vytvorenie rovnocennej úrovne postoja, čo znamená, že klient a sociálny pracovník sú rovnocenní partneri, ktorí spoločne odhaľujú problém a snažia sa ho spoločne vyriešiť a zároveň pripraviť klienta na schopnosť samostatne riešiť obdobné problémy (2009). Domnievame sa, že užívatelia služieb veľmi pozitívne reagujú na ponúkanú možnosť rovnosti v profesionálnom vzťahu, aj keď ide o relatívnu rovnosť. Podľa nášho názoru postavenie klienta ako jedného z aktérov pomáhajúcej aliancie do značnej miery určuje výsledok profesionálnej poskytovanej pomoci. Spoločne dohodnuté ciele, vymedzený časový rámec a stanovený spôsob práce ako druhá charakteristika skutočného pomáhajúceho vzťahu vyjadruje nevyhnutnosť pravidiel a ich rešpektovanie. Náš predpoklad potvrdzuje autorka Tokárová a kol. (2003), ktorí konštatujú, že pre sociálneho pracovníka a klienta je nutné, aby obidve strany v tomto vzťahu poznali svoje postavenie, pravidlá spolupráce a snažili sa primeraným sociálnym zásahom vyriešiť problém (Tokárová

et al., 2003). Atmosféra bezpečia a dôvery motivuje klienta k hľadaniu riešení sociálnej situácie za pomoci sociálneho pracovníka, prípadne klientovi saturuje jeho emocionálne potreby a uľahčuje ventilovanie negatívnych emócií, vyplývajúcich z jeho aktuálneho situačného rozpoloženia. Dané špecifiká pomáhajúcej aliancie poukazujú na náročnosť korektného sformovania pomáhajúceho vzťahu.

1.2 Aplikácia vybraných teórií sociálnej práce v pomáhajúcej aliancii

V kontexte teórií sociálnej práce, ktoré sú v súlade s problematikou pomáhajúcej aliancie, je možné na pomáhajúci vzťah sociálneho pracovníka a klienta aplikovať kognitívno-behaviorálnu teóriu, humanistickú teóriu, existenciálnu teóriu, psychodynamickú teóriu, psychosociálne teórie, ekologickú teóriu, teóriu systémov a antiopresívne teórie.

V kognitívno-behaviorálnej teórii ide o spojenie poznatkov klasickej behaviorálnej teórie a modernej kognitívnej vedy, ktorých spoločným výskumným znakom je zameriavanie sa nato, čo a akým spôsobom ovplyvňuje ľudské správanie, pričom odporúčania určitých postupov práce s klientmi v rámci pomáhajúcich profesií môžeme označiť ako kognitívno-behaviorálnu terapiu (Hamadej & Balogová, 2018). Kognitívno-behaviorálnu terapiu môžeme chápať aj ako štruktúrované učebné spojenectvo sociálneho pracovníka a klienta v pomáhajúcej aliancii s využitím techník učenia (sa) (najmä metódami k zmene existujúceho správania, k udržaniu existujúceho alebo k odstráneniu nežiaduceho správania, ako napríklad podmieňovanie, posilňovanie, učenie, nácvik, tréning, modelovanie, inštruovanie, presvedčanie, paradoxné techniky) a so zameraním na rozvoj spôsobilosti efektívnejšieho správania, konania a riešenia problémov v kontexte konkrétnych spôsobilostí definovania problémov, navrhovania možných riešení, adekvátneho výberu, plánovania potenciálnych postupov a vyhodnocovania ich efektivity (Gabura, 2005 in Balogová & Hamadej 2018). S kognitívno-behaviorálnou terapiou vo svojich teoretických základoch úzko súvisí prístup orientovaný na úlohy (Šlosár et al., 2017).

V rámci humanistickej teórie rešpektovanie humanistických hodnôt v praxi pomáhajúceho vzťahu sociálneho pracovníka a užívateľa služieb sociálnej práce znamená, že sa odstraňujú prekážky v osobnostnom raste a rozvoji človeka a uvoľňuje sa jeho osobná moc, pretože ak si človek uvedomí, že disponuje mocou, dokáže ovplyvňovať svoj život pomocou rozhodnutí, ktoré už za neho nemusia robiť druhí ľudia, pretože vie, akým smerom sa chce v živote uberať a ako chce žiť. Sociálna práca, ktorá čerpá z myšlienok humanizmu, pomáha ľuďom prostredníctvom pomáhajúcej aliancie reflektovať samých seba, skúmať významy, ktoré im prináša problematiku situácia, pomáha im pochopiť, ako na nich spätne pôsobí ich chápanie sveta a vlastných skúseností a v čom im taký pohľad a skúsenosť bráni a prekáža (Pružinská & Labáth, 2021). Humanistické teórie v sociálnej práci sú zastúpené najmä prístupom zameraným na človeka ako prvotnou teóriou z oblasti poradenstva a terapie od Carla Rogersa, ktorý je považovaný za zakladateľa tohto prístupu, pričom prístup zameraný na človeka má nesmierny vplyv na rozvoj sociálnej práce aj v súčasnosti (Brnula et al., 2015).

Existencializmus v sociálnej práci je charakteristický tým, že sa sústreďuje predovšetkým na človeka ako autonómnou osobnosť, ktorá má za všetkých okolností hodnotu a je zameraný viac na vnútorný svet ako na bezprostredné správanie. Existencializmus si často kladie otázku zmyslu života. Úlohou sociálneho pracovníka, ktorý vychádza z existenciálnych teórií sociálnej práce, je poskytovať pomoc klientom v reflexii seba samých, a to najmä prostredníctvom odkrývania významov problémových situácií, ktoré pre nich

prežívaná situácia môže mať a v pochopení, ako táto ich interpretácia sveta a skúseností na nich spätne pôsobí (2017). V pomáhajúcej aliancii môže sociálny pracovník uplatňujúci existenciálne teórie využiť logoterapeutický prístup, ktorým vedie klienta k hľadaniu a nachádzaniu zmyslu, k sebatranscendencii, k sebaďistancovaniu alebo k práci s hodnotami (2017).

V nadväznosti na psychodynamickú teóriu aplikovateľnú v pomáhajúcom vzťahu medzi sociálnym pracovníkom a užívateľom služieb je potrebné uviesť, že každé správanie klienta má svoj dôvod a môže byť aj odpoveďou na nevedomé procesy, nakoľko si klient nemusí uvedomiť, prečo sa správa určitým spôsobom. Práve psychodynamická teória v sociálnej práci poskytuje koncepčný rámec na pochopenie zdanlivo nesúvisiacich symptómov alebo vzorcov správania, pričom pomocou psychodynamickej terapie môže sociálny pracovník pomôcť klientovi dostať sa ku „koreňu“ jeho myšlienok, emócií a správania a rozpoznať škodlivé vzorce emócií vo vzťahoch a následne zmeniť svoje správanie (*Introduction to psychodynamic theory in social work*, 2024). Podľa autora Brnulu a kol. (2015) do psychodynamickej teórie spadá diagnostická teória sociálnej práce, psychosociálny prístup a funkčná škola sociálnej práce (2015).

V psychosociálnych teóriách sa integruje psychológia so sociológiou a vytvára sa tak komplexný náhľad na človeka v jeho sociálnom prostredí, ktorý je pre prácu sociálneho pracovníka v pomáhajúcej aliancii kľúčový. Činnosť sociálnych pracovníkov je vďaka tomu rozšírená aj na pomoc klientom, ktorí zlyhávajú v procese socializácie alebo tým, ktorých problémy vznikajú v dôsledku členstva v rôznych skupinách, prípadne prostredníctvom tohto členstva (Levická, 2002 in Šlosár et al. 2017). Autor Šlosár a kol. (2017) uvádzajú, že psychosociálne teórie v sociálnej práci zahŕňajú teóriu rolí, etiketizačnú teóriu a komunikačnú teóriu (2017).

Princíp ekologickej teórie sociálnej práce je založený na myšlienke, že sociálny pracovník môže pomáhať klientovi v pomáhajúcom vzťahu prostredníctvom ovplyvňovania jeho okolia (prípadne môže klienta „usadiť“ v inom sociálnom prostredí) alebo môže sociálnu skupinu meniť prostredníctvom zmeny jednotlivcov. Ekologická teória sociálnej práce je postavená na skutočnosti, že jednotlivec je v priamej súvislosti so svojim okolím a vzájomne sa ovplyvňujú (Fabián, 2021). Z ekologickej perspektívy vychádza life-model (životný model), ktorý sa veľmi dobre adaptoval v sociálnej práci (Howe, 2009 in Skyba 2015).

Teória systémov pomáha sociálnym pracovníkom posunúť sa nad rámec úzkeho zamerania na individuálne problémy, čo im umožňuje rozpoznať širšie systémy a štruktúry, ktoré prispievajú k problémom, ktorým čelia ich klienti. Zohľadnením vzájomnej prepojenosti rôznych systémov, ako sú rodiny, komunity, organizácie a väčšie spoločenské štruktúry, môžu sociálni pracovníci realizovať intervencie, ktoré riešia základné príčiny a vytvárajú udržateľné riešenia. Okrem toho teória systémov podporuje spoluprácu sociálneho pracovníka s inými pomáhajúcimi profesionálmi, aby spolupracovali pri riešení zložitých sociálnych problémov (Bouchrika, 2024). K systemickým prístupom autorka Mózešová (2015) zaraďuje krátku terapiu orientovanú na riešenie, ako aj naratívnu terapiu a dodáva, že zatiaľ čo krátka terapia zameraná na riešenie vidí cestu z problémov stanovením cieľov do budúcnosti, naratívna terapia tvrdí, že klienti si konštruujú minulosť, a tým aj prítomnosť prostredníctvom príbehov (Mózešová, 2015 in Brnula et al. 2015). Autor Mátel (2017) so systémovými teóriami spája aj holistický prístup v sociálnej práci (Mátel, 2017 in Balogová & Žiaková 2017).

Úlohou antiopresívnych teórií v súčasnej sociálnej práci je identifikovať akékoľvek formy opresie a diskriminácie, ktoré sa vyskytujú v živote užívateľov služieb sociálnej práce (Mátel et al., 2015). Sociálni pracovníci uplatňujúci antiopresívne

myslenie si kladú za cieľ upozorňovať najmä na zneužívanie moci, ktorá vzniká medzi sociálnymi kategóriami ľudí, napríklad opresia mužov voči ženám, jednej kultúry voči druhej, ľudí v produktívnom veku voči starším osobám, zdravých ľudí voči zdravotne postihnutým, avšak útlak sa môže odohrávať voči členom rodiny z vonkajšieho prostredia, ale aj medzi členmi rodiny (Navrátil, 2020).

2 METÓDY

Za dizajn nášho výskumu sme si zvolili fenomenologický výskum, pričom išlo o základný výskum. Fenomenologický výskumný dizajn môže byť definovaný prostredníctvom rôznych charakteristík. Podľa autora Hendla (2005) je hlavným cieľom fenomenologického skúmania popísať a analyzovať prežitú skúsenosť so špecifickým fenoménom, ktorú má určitý jedinec alebo skupina jedincov. Daný autor tiež konštatuje, že fenomenologický prístup vychádza z filozofickej fenomenológie, od ktorej sa odvíja spôsob skúmania, kedy sa výskumník snaží vstúpiť do vnútorného sveta jedinca, aby porozumel významom, ktoré fenoménu prikladá. Následne výskumník analyzuje získané dáta, aby zachytil esenciu prežitej skúsenosti. Parafrázujúc uvedeného autora sa v rámci fenomenologickej štúdie vytvára popis a interpretácia oznámených prežitkov, výsledkom čoho je text, ktorý „znie pravdivo“ pre toho, kto mal nejakú skúsenosť s daným fenoménom a poskytuje vhlád pre toho, kto ju nemal (Hendl, 2005). Podobne vnímajú fenomenologický výskum aj autori Ho & Limpaecher (2022), ktorí tvrdia, že ide o kvalitatívny výskumný prístup snažiaci sa pochopiť a opísať univerzálnu podstatu javu. Tento prístup študuje prežité skúsenosti s cieľom získať hlbší pohľad nato, ako ľudia rozumejú konkrétnym skúsenostiam (Ho & Limpaecher, 2022). Ako uvádza autor Sedláček (2018), fenomenologická analýza kladie dôraz na skúmanie skúseností jedinca (respektíve skupiny jedincov) so študovaným fenoménom, na ich vlastné prežívanie a zážitky späté s týmto javom. Spomínaný autor za cieľ fenomenologickej štúdie označuje porozumenie skúmanému javu, pričom výsledkom tohto prístupu je podľa neho kompozícia esenciálnej deskripcie, v ktorej výskumník podáva podrobný opis skúmaného fenoménu a spoločných prvkov skúseností participantov (Sedláček, 2018). Pri fenomenologickom výskume sú dôležité len názory ľudí, ktorí určitý fenomén zažili a osobné predpoklady a predstavy výskumníka o tomto fenoméne by mali byť irelevantné (*What is phenomenology in qualitative research?*, 2023).

Náš fenomenologický výskum sa zameriaval na skúsenosti troch sociálnych pracovníčok s faktormi, ktoré determinujú efektivitu pomáhajúceho vzťahu medzi sociálnym pracovníkom a klientom v podmienkach územnej samosprávy. Zameranie výskumu sa odvíjalo od stanovenej výskumnej otázky, ktorú sme formulovali nasledovne: „Aké faktory determinujú efektivitu pomáhajúceho vzťahu medzi sociálnym pracovníkom a klientom v podmienkach územnej samosprávy?“

Respondentky sme do výskumu v rámci vzorkovania vyberali podľa dvoch typov prípadov, a to typických prípadov, ktoré reprezentujú predstaviteľia najbežnejšieho priemeru, ako aj vhodných prípadov, ktoré nám boli dobre dostupné (*Rozhodnutie o vzorke (výber participantov na výskume)*, 2013). V kontexte dobrej dostupnosti účastníčok výskumu sme si ako prostredie realizácie výskumu zvolili podmienky územnej samosprávy, konkrétne mestský úrad, pretože v takomto prostredí dochádza ku kontaktu sociálnych pracovníčok s rôznorodou klientelou sociálnej práce, vďaka čomu existuje u respondentiek predpoklad bohatých skúseností s budovaním pomáhajúceho vzťahu, ale aj s faktormi, ktoré

tento pomáhajúci vzťah determinujú. Na základe uvedených skutočností sme za najvýznamnejšie kritérium zaradenia participantiek do našej výskumnej vzorky pokladali existenciu pomáhajúceho vzťahu medzi respondentkami a ich klientmi. Pre vytvorenie a ďalšie budovanie pomáhajúcej aliancie je potrebné vzájomné stýkanie sa sociálnych pracovníčok s užívateľmi sociálnych služieb, a preto bola nasledujúcou podmienkou zainteresovania participantiek do výskumu ich pravidelná práca s klientmi sociálnej práce. Ďalšie hľadisko, na základe ktorého sme selektovali zapojenie účastníčok do výskumu, spočívalo v požiadavke na vykonávanie profesie sociálna práca. Vzhľadom na tematiku pomáhajúceho vzťahu medzi sociálnym pracovníkom a klientom v podmienkach územnej samosprávy sme si za podmienku výberu stanovili pôsobenie participantiek v prostredí mestského úradu. Posledné kritérium výberu predstavovalo poskytovanie sociálnej pomoci klientom zo strany respondentiek.

V rámci popisu výskumnej vzorky, pozostávajúcej z troch participantiek, sme sa zameriavali na dĺžku praxe, na vek a na vykonávanú pracovnú aktivitu. Prvá participantka pracovala ako komunitná sociálna pracovníčka na mestskom úrade desať rokov. Mala štyridsaťtri rokov a jej pracovná náplň zahŕňala poskytovanie sociálnej pomoci klientom v oblasti sociálneho zabezpečenia, financií a školstva. Druhá respondentka pôsobila ako komunitná sociálna pracovníčka na mestskom úrade rok a pol, pričom predtým pracovala tiež v sociálnej práci, ale v inej oblasti. Bola vo veku tridsaťštyri rokov. Zabezpečovala fungovanie komunitného centra a administratívnu činnosť. Taktiež vykonávala terénnu sociálnu prácu. Realizovala preventívne aktivity, ako aj individuálne a skupinové poradenstvo. Tretia účastníčka nášho výskumu bola terénna sociálna pracovníčka, ktorej dĺžka praxe na mestskom úrade predstavovala rok a sedem mesiacov. Táto účastníčka mala tridsať rokov a okrem sociálneho poradenstva poskytovala rôznorodú pomoc klientele sociálnej práce.

Za účelom získania údajov sme ako metódu zberu dát použili hĺbkový rozhovor, ktorý je v Andragogickom slovníku (2014) definovaný ako špecifický výskumný prostriedok kvalitatívneho výskumu, pri ktorom sa výskumník snaží vhodnými podnetmi dostať od respondenta detailné informácie objasňujúce motívy jeho správania a postojov (Průcha & Veteška, 2014). Autor Švaříček (2007) charakterizuje hĺbkový rozhovor ako neštandardizované dopytovanie jedného účastníka výskumu spravidla jedným bádateľom pomocou niekoľkých otvorených otázok (Švaříček & Šedřová, 2007). Vzhľadom na zvolený výskumný dizajn bol pre potreby nášho výskumu najvhodnejší pološtruktúrovaný rozhovor, ktorý podľa uvedeného autora tvorí jeden z typov hĺbkového rozhovoru (2007). „Predstavuje „prechodný typ“ medzi štruktúrovaným a neštruktúrovaným interview“ (Gavora et al., 2010). V pološtruktúrovanom rozhovore je časť otázok pripravená vopred, ale ich poradie sa môže meniť podľa priebehu rozhovoru. Zároveň môže výskumník počas interview utvoriť nové otázky, prípadne niektoré vynechať (Žiaková & Čáp, 2021). Pološtruktúrovaný rozhovor je štruktúrovaný v tom zmysle, že otázky sú tematicky organizované, pričom je potrebné umožnenie maximálnej voľnosti odpovedí (Prokša & Held, 2008). Hĺbkové pološtruktúrované interview sme realizovali formou individuálneho rozhovoru, ktorý môžeme opísať ako techniku dopytovania v rámci kvalitatívneho výskumu, kedy pýtajúci sa osobne hovorí vždy len s jedným respondentom (Slovník pojmov, 2024). Okrem toho sme aplikovali priame interview, ktoré prebieha prostredníctvom osobného stretnutia výskumníka a respondenta (Škorvánkova & Hradská, 2012).

Pri analýze kvalitatívnych dát sme najprv uplatnili doslovnú transkripciu, a to hneď po uskutočnení každého výskumného rozhovoru. Doslovná transkripcia znamená doslovný prevod hovoreného prejavu z interview do písomnej podoby (Vaňková, 2009). Následne sme prepísané dáta analyzovali pomocou techniky otvoreného kódovania. „Pri

otvorenom kódovaní je text ako sekvencia rozbitý na jednotky, týmto jednotkám sú pridelené mená a s takto novo pomenovanými (označenými) fragmentmi textu potom výskumník ďalej pracuje“ (2007). „*Otvorené kódovanie odhaľuje v dátach určité témy*“ (2005). Ide o proces rozoberania, preskúmavania, porovnávania, konceptualizácie a kategorizácie údajov (*Kvalitatívny výskum*, 2014). V súvislosti s kategorizáciou údajov sme kódy vzniknuté prostredníctvom otvoreného kódovania začlenili pod vytvorené kategórie. Jednotlivé kategórie sme zostavovali na základe totožných a odlišných znakov kódov. Takto utvorené kategórie sa zároveň vzťahovali k výskumným otázkam. Po otvorenom kódovaní sme previedli axiálne kódovanie, pretože axiálne kódovanie nadväzuje na otvorené kódovanie (Kováčová, 2013). Axiálne kódovanie je súbor postupov, pomocou ktorých sú údaje po otvorenom kódovaní znovu usporiadané novým spôsobom, prostredníctvom vytvárania spojení medzi kategóriami (Strauss & Corbinová, 1999). Kým cieľom otvoreného kódovania je podľa autorky Žoldošovej (2008a) rozčleňovanie pozorovanej skutočnosti na kategórie a subkategórie a odčlenenie podstatných informácií od tých nepodstatných, cieľom axiálneho kódovania je vytvoriť schémy fungovania pozorovaného javu alebo procesu (Žoldošová, 2008a). Takouto schémou v rámci axiálneho kódovania je paradigmatický model, ktorý umožňuje o dátach systematicky premýšľať a vzájomne ich k sebe vzťahovať rôznymi spôsobmi. Pomocou toho sú jednotlivé kategórie priradené ku položkám paradigmatického modelu a hľadá sa vzťah ich subkategórií (Šed'ová, 2005). Priradzovanie našich kategórií a subkategórií ku konkrétnym častiam paradigmatického modelu sme znázornili v Tabuľke 1: Paradigmatický model. V rámci vzťahov medzi týmito kategóriami a subkategóriami sme predpokladali, že príčinné podmienky (faktory determinujúce efektivitu pomáhajúceho vzťahu medzi sociálnym pracovníkom a klientom) vyvolávali určitý variant základného javu alebo fenoménu, ktorým bol v našom prípade pomáhajúci vzťah medzi sociálnym pracovníkom a klientom v podmienkach územnej samosprávy (2007). Daným variantom pomáhajúceho vzťahu sociálneho pracovníka a klienta bola efektivita pomáhajúcej aliancie, ktorú sme v paradigmatickom modeli zaradili pod následky. Príčinné podmienky sme do nášho paradigmatického modelu zakomponovali z dôvodu ich významného vplyvu na pomáhajúci vzťah medzi sociálnym pracovníkom a klientom v podmienkach územnej samosprávy. Fenomén, čiže v našom prípade pomáhajúci vzťah medzi sociálnym pracovníkom a klientom v podmienkach územnej samosprávy, sme do paradigmatického modelu zaradili preto, lebo predstavuje „základ“ riešenia sociálnych problémov klientov prostredníctvom spolupráce sociálneho pracovníka a užívateľa služieb sociálnej práce v pomáhajúcej aliancii. Intervenujúce podmienky taktiež považujeme za dôležitú súčasť paradigmatického modelu, nakoľko vyjadrujú, prečo je odborne poskytovaná pomoc sociálneho pracovníka úspešná alebo čo spôsobuje, že nie je možné v pomáhajúcom vzťahu dosiahnuť žiaduce výsledky. Následky zahŕňajú efektivitu pomáhajúceho vzťahu sociálneho pracovníka a klienta v podmienkach územnej samosprávy (v pozitívnom, ale aj v negatívnom význame), pričom túto poslednú položku paradigmatického modelu vnímame ako indikátor kvality pomáhajúcej aliancie, pretože ukazuje, do akej miery sa sociálnemu pracovníkovi a klientovi darí naplňovať ciele pomáhajúceho vzťahu.

Tabuľka 1: Paradigmatický model

PRÍČINNÉ PODMIENKY	FENOMÉN	INTERVENUJÚCE PODMIENKY	NÁSLEDKY
Faktory determinujúce efektivitu pomáhajúceho vzťahu medzi sociálnym pracovníkom a klientom	Pomáhajúci vzťah medzi sociálnym pracovníkom a klientom v podmienkach územnej samosprávy	Faktory determinujúce efektivitu pomáhajúceho vzťahu medzi sociálnym pracovníkom a klientom na strane sociálneho pracovníka; Faktory determinujúce efektivitu pomáhajúceho vzťahu medzi sociálnym pracovníkom a klientom na strane klienta	Efektivita pomáhajúceho vzťahu sociálneho pracovníka a klienta v podmienkach územnej samosprávy

Zdroj: Vlastný

Pre naplnenie kritérií validity sme v našom kvalitatívnom výskume využili techniky na zaistenie dôveryhodnosti, techniky na zaistenie prenositeľnosti a techniky na zaistenie spoľahlivosti. Pri dôveryhodnosti podľa autora Hendla (2005) ide o dokázanie toho, že predmet skúmania bol presne identifikovaný a popísaný (2005). V rámci techník na zabezpečenie dôveryhodnosti sme aplikovali techniku výberu účastníkov výskumu a techniku priamych citácií (2007). Prenositeľnosť predstavuje možnosť aplikovať výsledky výskumu v podobnom prostredí (2021). V nadväznosti na prenositeľnosť sme použili techniku identifikácie limitov výskumu a techniku spojenia záverov výskumu a odbornej literatúry (2007). Posledné kritérium validity kvalitatívneho výskumu zahŕňalo spoľahlivosť, ktorá je nutná, aby bola kvalitatívna štúdia dôveryhodná (2005). Uplatnili sme tri techniky na zaistenie spoľahlivosti, a to techniku prepisu nahrávok rozhovorov, techniku konzistencie pri kódovaní a techniku opätovného kódovania, pri ktorej sme si vybrali niekoľko ústredných kódov, prešli sme si všetky ich výskyty a zistili sme, či je možné citácie podradiť pod jeden spoločný kód (2007).

Z techník na vytváranie štruktúr a príbehov sme realizovali techniku vyloženia kariet, ktorá podľa autorov Švaříčka a Šedovej (2007) vedie k tomu, že sa názvy jednotlivých kategórií stávajú názvami jednotlivých kapitol (2007).

3 VÝSLEDKY

Výskumné zistenia sa koncentrujú na faktory ovplyvňujúce dosahovanie žiaducich výsledkov pomáhajúceho vzťahu medzi sociálnym pracovníkom a klientom v podmienkach územnej samosprávy. Tieto aspekty sme rozdelili na špecifickejšie profilované kategórie podľa toho, či prináležia sociálnemu pracovníkovi alebo klientovi.

Vo Výsledkoch sme použili rôzne typy písma, konkrétne tučné písmo a kurzívu. Tučným písmom sme označili všetky kódy, čiže jednotlivé faktory ovplyvňujúce pomáhajúcu alianciu sociálneho pracovníka a klienta v podmienkach územnej samosprávy. Kurzívou sme vymedzili výroky respondentiek výskumu.

3.1 Faktory ovplyvňujúce dosahovanie žiaducich výsledkov pomáhajúceho vzťahu medzi sociálnym pracovníkom a klientom v podmienkach územnej samosprávy na strane sociálneho pracovníka

Pre zvýšenie efektivity pomáhajúcej aliance s klientmi bolo podľa našich výskumných zistení potrebné, aby u sociálneho pracovníka dochádzalo ku **kontinuálnemu učeniu sa** v rámci výkonu praxe sociálnej práce, ako konštatovala participantka 1: „...*učíme sa, zdokonaľujeme sa, takže stále sa zdokonaľujeme tým, že niečo sa riešilo iným*“

spôsobom, nevydarilo sa, musíme hľadať iné možnosti riešenia, že aj ten pracovník sa stále zdokonaľuje a vyvíja sa, rozvíja.“ Ďalším významným aspektom ovplyvňujúcim úspešnosť výsledku pomáhajúceho vzťahu bola **sebareflexia sociálneho pracovníka**, ktorá umožňuje sociálnemu pracovníkovi spätný „pohľad“ na zvolené postupy pri riešení sociálnych situácií klientov, ako aj na vlastné správanie. Nadväzujúc na požadovaný dopad poskytovanej odbornej pomoci zo strany sociálneho pracovníka mala v kontexte starostlivosti o vlastnú osobu zásadný vplyv aj **psychohygiena sociálneho pracovníka** v súvislosti s elimináciou rizika narušenia pomáhajúcej aliancie. So psychohygienou sa spájali ešte dva faktory podmieňujúce efektívnosť pomáhajúceho vzťahu, a to **oddeľovanie problémov klientov od osobného života sociálneho pracovníka** a **vytvorenie a dodržiavanie hraníc pomáhajúceho vzťahu zo strany sociálneho pracovníka**. Zistili sme, že dôležitý aspekt pomenovaný ako **úsilie sociálneho pracovníka predchádzať poruchám sociálneho fungovania u klientov** sa vzťahoval k rôznym sociálnym situáciám, napríklad ku problémom s bývaním, s financiami, s udrzaním si zamestnania, s rodinným životom alebo s páchaním trestnej činnosti, ako o tom informovala participantka 1: *„...my sme tu nato, aby sme ich udržali napríklad na nejakej rovine, aby neupadli, aby sme udržali napríklad ich bývanie, napríklad, aby dostávali financie, aby si udržali napríklad nejaké zamestnanie, rodiny aby držali pokope, aby neboli napríklad umiestňovaní, aby napríklad nepáchali zločiny.“* Pre úspešnosť pomáhajúcej aliancie sa ukázala byť problematická **neinformovanosť sociálneho pracovníka o výsledkoch riešenia sociálnej situácie klientov v dôsledku sprostredkovania pomoci**, čo participantka 3 vnímala ako demotivujúcu skutočnosť: *„...keď nakoľko my riešime nejaký problém a nejde to priamo cez nás, napríklad keď riešime niečo cez napríklad kuratelu, my sa nikdy k výsledku nedostaneme, pokiaľ nám ten klient sám nepríde povedať, ako dopadol, tak my nemáme šajnu vedieť, takže čiže toto je také demotivujúce na tej práci, že my urobíme nejakú cestičku, ideme, ideme, ale už ten cieľ my už nevidíme, ako to dopadne.“* To sa týkalo aj **kooperácie sociálnych pracovníkov s inštitúciami** ako jednej z alternatív profesionálnej pomoci v rámci hľadania možností riešenia sociálnych udalostí klientov. Iný faktor predstavovalo **prejavovanie záujmu sociálneho pracovníka o klientov** v zmysle udržiavania kontaktu aj počas neprítomnosti sociálnych problémov, čo participantka 2 opísala takto: *„Myslím si, že dosť pomáha, keď budeme komunikovať nielen keď riešime nejaký problém, ale aj bežné veci, ako sa človek má, ako sa mu darí, že nebudeme vždycky len to zlé riešiť a tie problémy, ale že si sadneme a zaujímate sa, aj keď je všetko v poriadku, také udržiavanie vzťahu, aby to vlastne neupadlo, aby tam bol ten kontakt, či už z jednej strany alebo z druhej.“* Z hľadiska negatívneho emocionálneho rozpoloženia klientov pri vzniku sociálnej udalosti bolo podľa participantky 2 nevyhnutné **správne načasovanie riešenia problémovej situácie klientov**: *„Tak najprv, keď vyskočí nejaký problém, tak vždy je to najprv ako akútne, treba to rýchlo riešiť, oni to chcú hneď riešiť, je tam množstvo emócií. Vtedy ani neni dobre hneď spontánne rýchlo impulzívne niečo konať, najlepšie je vlastne toho klienta ukludniť, vypočuť, nech sa vyventiluje, a potom spoločne hľadať to riešenie a možno aj nechať, deň, dva počkať, že kým niečo začneme robiť, aby to z neho tak opadlo, tie prvotné emócie, a potom to už ide lepšie.“* K uvedenému výroku participantky 2 patrilo taktiež **vytvorenie priestoru pre ventiláciu emócií klientov zo strany sociálneho pracovníka**. Pri faktore **evidovania situácie klientov sociálnym pracovníkom** išlo o pravidelné navštevovanie sociálneho pracovníka klientmi, vďaka čomu je možné monitorovať situáciu užívateľov sociálnych služieb.

3.2 Faktory ovplyvňujúce dosahovanie žiaducich výsledkov pomáhajúceho vzťahu medzi sociálnym pracovníkom a klientom v podmienkach územnej samosprávy na strane klienta

Na strane klienta sme ako prvý faktor podmieňujúci dosahovanie žiaducich výsledkov pomáhajúcej aliancie identifikovali **možnosť klientov vyhľadať pomoc sociálneho pracovníka**, nakoľko zo skúseností participantky 1 vyplýva, že niektoré sociálne problémové situácie, ako napríklad nedostatok finančných prostriedkov, nemožnosť odísť od svojich rodín alebo problematické partnerské spolunažívanie, priamo zabraňujú klientom riešiť svoje ťažkosti v pomáhajúcom vzťahu so sociálnym pracovníkom, a to aj napriek tomu, že tieto sociálne udalosti spadajú do kompetencie sociálneho pracovníka: „...*napríklad nemajú financie, môže ovplyvniť, že napríklad nie stále je tá práca taká efektívna, že napríklad prídu na ďalšie stretnutie, na dohodnuté dni sa nedostavia, nemajú nato financie, nemajú nato, ako sa dostaviť, napríklad deti, napríklad rodina, že nevedia od tých rodín odísť alebo nevedia ísť do tej práce, že vybaví sa práca, nenastúpia, proste je tam veľa faktorov alebo tí partneri napríklad sú tam problémovi alebo v tej komunite, v ktorej žijú.*“ Neodmysliteľnou súčasťou intervencie sociálneho pracovníka sú okrem iného aj korektne zvolené postupy, ktoré závisia na **ochote klientov prezentovať citlivé údaje sociálnemu pracovníkovi**. Participantka 2 sa vyjadrila, že vznik problému zvykne byť u klientov sprevádzaný emóciami s vysokou intenzitou, pričom takýto stav považovala za nevhodný pre riešenie sociálnych situácií, a preto sa priklonila k názoru, že je vtedy potrebné oddialiť spoločné hľadanie riešenia s užívateľmi sociálnych služieb. Zároveň dodala, že v akútnej situácii je najlepšie nechať klienta vyventilovať sa. Na základe spomenutých argumentov sme ako ďalší aspekt označili **aktuálne emocionálne rozpoloženie klientov**. Jedným z ukazovateľov efektivity pomáhajúcej aliancie bol **záujem klientov o osobu sociálneho pracovníka**, čo sa prejavovalo na správaní klientov napríklad tým, že radi prišli a porozprávali sa so sociálnou pracovníčkou, neustále sa vracali a zaujímali sa o jej osobu, vďaka čomu bol pomáhajúci vzťah bližší, ako to komentovala participantka 2: „...*je to vidieť na tom správaní vlastne, že ten človek rád príde, rád povie, čo má nové a že sa vlastne vracia stále a, a začne sa v podstate zaujímať aj o vás, že nielen akoby o seba, o svoj život, ale vidíte, že už sa zaujíma aj o vás, že berie vás tak do úvahy, že aj vy ste tu a ten vzťah je potom taký inakší, taký bližší.*“ Úspešnosť pomáhajúcej aliancie determinovala **príslušnosť klientov ku strednej vekovej kategórii**, čo bolo prepojené s **absenciou povinnosti klientov starať sa o svoje deti, s prítomnosťou životných skúseností u klientov** a s **neprítomnosťou bagatelizovania odporúčaní sociálneho pracovníka zo strany klientov**. Pôsobením týchto štyroch faktorov dochádzalo ku zlepšeniu kvality pomáhajúcej aliancie. Pri detských klientoch v rámci pozitívneho ovplyvňovania pomáhajúceho vzťahu pokladala participantka 3 za užitočné využívanie odmien, ako sú napríklad hračky alebo sladkosti: „...*keď mám zapísané, kedy kto má narodeniny, že sa im vlastne podaruje dáka hračka, čiže vlastne týmto si aj budujem takú tú dôveru, aj voči tým klientov, čiže pozitívne ich aj tak vediem k tomu, že tie deti sú naučené, že donesú mi vysvedčenie ukázať, že dostanú tú sladkosť, čiže automaticky sa budú dobre učiť, lebo vedia, že ich čaká nejaká odmena.*“ Týmto svojím prístupom sa sociálna pracovníčka snažila pozitívne podmieňovať užívateľov sociálnych služieb. Z tohto pohľadu išlo o **očakávanie odmeny od sociálneho pracovníka zo strany klientov**. Posledné dva aspekty zahŕňali **opätovný vznik sociálnych problémov u klientov** a **neschopnosť klientov udržať sa na prijateľnej úrovni sociálneho fungovania**, ktoré majú nežiaduci dopad na efektívnosť pomáhajúceho vzťahu.

4 DISKUSIA

Z našich výskumných zistení sme vyvodili rôzne odporúčania pre teóriu sociálnej práce, pre štúdium odboru sociálna práca, pre sociálnu prácu ako profesiu, pre spoločnosť a pre výskum v danej sfére.

V nadväznosti na teóriu sociálnej práce sú naše výskumné zistenia uplatniteľné pri ich komparácii s aktuálnymi teoretickými poznatkami v tejto oblasti.

Pre prax odboru sociálna práca by bolo prínosné začleniť podmienku absolvovania odbornej praxe v takej inštitúcii, kde by študenti sociálnej práce mali možnosť oboznámiť sa s pomáhajúcim vzťahom sociálneho pracovníka a klienta. Zároveň by bolo do štúdia sociálnej práce vhodné zakomponovať predmet, na ktorom by sa študenti komplexne učili nielen teoretické vedomosti, ale osvojovali by si aj kompetencie pre úspešné vytváranie pomáhajúcej aliancie s rôznymi typmi klientov.

V praxi sociálnej práce je možné výsledky nášho výskumu využiť na zvyšovanie úspešnosti pomáhajúceho vzťahu medzi sociálnym pracovníkom a klientmi, na pozitívne ovplyvňovanie motivácie klientov ku spolupráci so sociálnym pracovníkom, ako aj na predchádzanie vzniku tých faktorov, ktoré narúšajú pomáhajúcu alianciu.

Okrem toho by sa spoločnosť mala podieľať na „vzbudzovaní“ záujmu o pomáhajúci vzťah, nakoľko efektivita pomáhajúcej aliancie zásadne vplýva na riešenie sociálnych problémov klientov, ktorých neúspešné zmiernovanie alebo odstraňovanie môže vyústiť do kumulovania týchto ťažkostí v spoločnosti. V tomto zmysle by mala spoločnosť hľadať prostriedky, ako zatraktívniť tematiku pomáhajúceho vzťahu a ako motivovať ľudí ku vzdelávaniu sa v študijnom odbore sociálna práca. Ak sa jedná o pomáhajúcich profesionálov pracujúcich v tejto sfére, spoločnosť by mala vyčleniť financie na ich ďalšie vzdelávanie týkajúce sa pomáhajúcej aliancie s užívateľmi sociálnych služieb.

Výskum predmetnej problematiky by sa mal zameriavať na motivačné aspekty na strane klienta a sociálneho pracovníka, ktoré zlepšujú úroveň kooperácie v pomáhajúcej aliancii. Výskumná činnosť by sa mala orientovať aj na komunikáciu sociálneho pracovníka a klienta. Odporúčame skúmať metódy a techniky, ktoré môže sociálny pracovník využívať pre efektívnejšie budovanie pomáhajúceho vzťahu. V rámci výskumu sa naše výsledky dajú aplikovať na overovanie kompatibility alebo rozdielnosti zistení s inými výskumami a odbornými prácami. Za užitočné považujeme skúmanie osobnostnej a profesijnej pripravenosti absolventov sociálnej práce na pomoc klientom prostredníctvom pomáhajúceho vzťahu, nakoľko ani dosiahnutie vysokoškolského vzdelania negarantuje spôsobilosť na úspešné vytváranie a budovanie pomáhajúcej aliancie s užívateľmi služieb a na dosahovanie cieľov pomáhajúceho vzťahu. Výskumy by sa mali zameriavať aj na hodnotenie efektívnosti odbornej pomoci poskytovanej v rámci pomáhajúceho vzťahu z pohľadu sociálnych pracovníkov, pretože vďaka získaným informáciám je možné správne nastaviť intervencie. Tieto intervencie sa môžu vzťahovať na vzdelávanie v sociálnej práci a ďalšie vzdelávanie pomáhajúcich profesionálov, prípadne môžu byť orientované na zamestnávateľov v súvislosti s motivovaním sociálnych pracovníkov k celoživotnému učeniu sa. Špecifickým cieľom ďalšieho možného skúmania môžu byť prínosy a riziká partnerského a direktívneho prístupu v pomáhajúcom vzťahu. Vo výskumoch je pre potreby praktického výkonu sociálnej práce žiaduce koncentrovať pozornosť na schopnosť sociálnych pracovníkov korektne reagovať na manipulatívne správanie klientov. Dôležitou témou možných výskumov, ktorá spôsobuje prekážky v napĺňaní výsledkov pomáhajúceho vzťahu sociálneho pracovníka a užívateľa sociálnych služieb, je prenos a protiprenos. Významnou problematikou

podmieňujúcou úspešnosť pomáhajúcej aliancie, ktorá by bola vhodná na skúmanie, je otázka existencie dostatočného časového priestoru sociálneho pracovníka pre prácu s konkrétnym klientom v pomáhajúcej aliancii vzhľadom k počtu klientov, ktorým sociálny pracovník poskytuje pomoc. Okrem toho sa odporúčame venovať etickej prípustnosti duálnych vzťahov súvisiacich s pomáhajúcou alianciou a ich negatívnym následkom.

5 ZÁVER

Hlavným cieľom nášho výskumu bolo identifikovať faktory ovplyvňujúce dosahovanie žiaducich výsledkov pomáhajúceho vzťahu medzi sociálnym pracovníkom a klientom v podmienkach územnej samosprávy. V rámci hlavného cieľa sme zistenia diferencovali na základe toho, či sa vzťahovali k osobe sociálneho pracovníka alebo klienta. Kľúčovými faktormi determinujúcimi napĺňanie očakávaných výsledkov pomáhajúcej aliancie na strane sociálneho pracovníka boli kontinuálne učenie sa sociálneho pracovníka, sebareflexia sociálneho pracovníka, vytvorenie a dodržiavanie hraníc pomáhajúceho vzťahu zo strany sociálneho pracovníka, úsilie sociálneho pracovníka predchádzať poruchám sociálneho fungovania u klientov, kooperácia sociálnych pracovníkov s inštitúciami, správne načasovanie riešenia problémovej situácie klientov, vytvorenie priestoru pre ventiláciu emócií klientov zo strany sociálneho pracovníka a evidovanie situácie klientov sociálnym pracovníkom. Medzi aspekty podmieňujúce efektívnosť pomáhajúceho vzťahu na strane klienta patrila možnosť užívateľov služieb vyhľadať pomoc sociálneho pracovníka, ochota klientov prezentovať citlivé údaje sociálnemu pracovníkovi, neprítomnosť bagatelizovania odporúčaní sociálneho pracovníka zo strany klientov, ako aj opätovný vznik sociálnych problémov u klientov a neschopnosť klientov udržať sa na prijateľnej úrovni sociálneho fungovania.

Pomáhajúci vzťah medzi sociálnym pracovníkom a klientom v podmienkach územnej samosprávy je podmieňovaný rôznymi faktormi a sociálny pracovník ako pomáhajúci profesionál môže ovplyvňovať pomáhajúcu alianciu priaznivo a v prospech cieľa sociálnej práce ako profesie, ale aj nežiaducim spôsobom.

Myslíme si, že sociálni pracovníci pôsobiaci v praxi sociálnej práce by mali disponovať kompetenciami pre úspešné kreovanie a udržiavanie pomáhajúcej aliancie s klientmi v záujme poskytovania kvalitných služieb sociálnej práce.

POUŽITÉ ZDROJE

ŽIAKOVÁ, E., BALOGOVÁ, B. (Eds.). 2017. *Vademecum sociálnej práce: terminologický slovník*. Košice: Univerzita Pavla Jozefa Šafárika.

ARDITO, R. & RABELLINO, D. 2011. Therapeutic alliance and outcome of psychotherapy: Historical excursus, measurements, and prospects for research. *Frontiers in Psychology*, 2(270), 1 - 11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2011.00270>.

BOUCHRIKA, I. 2024. *What is Systems Theory? – Social Work Theories in 2024*. Research.com. <https://research.com/education/what-is-systems-theory>.

BRNULA, P., ČAVOJSKÁ, K., MÓZEŠOVÁ, K., MÓZEŠ P. & SMREK, M. 2015. *Úvod do teórií sociálnej práce: Učebné texty/skriptá*. IRIS.

file:///C:/Users/lenka/Downloads/Uvod_do_teorii_socialnej_prace%20(1).pdf.

DOVETAIL EDITORIAL TEAM. 2023. *What is phenomenology in qualitative research?* <https://dovetail.com/research/phenomenology-qualitative-research/>.

EUGENE, K. 2019. *Terapia zameraná na vzťahy: Humanistický model, časť II.* Inštitút Psychoterapie a Socioterapie. <https://casopis.socioterapia.sk/terapia-zamerana-na-vztahy-humanisticky-model-cast-ii/>.

FABIÁN, P. 2021. Ekologické teórie – environmentální. In P. Fabián. *Teorie a metody sociální práce: Distanční studijní text* (pp. 85 - 89). https://is.slu.cz/el/fvp/leto2022/UPPVID029/um/TMSP_2022_opora_-_ustavni_end.pdf.

GAJDOŠOVÁ, B. 2013. *Prístup zameraný na človeka: Vysokoškolské učebné texty.* Univerzita Pavla Jozefa Šafárika. <https://unibook.upjs.sk/img/cms/2013/ff/pristup-zamerany-na-cloveka.pdf>.

GAVORA, P., KOLDEOVÁ, L., DVORSKÁ, D., PEKÁROVÁ, J. & MORAVČÍK, M. 2010. Klasifikácia interview. In *Elektronická učebnica pedagogického výskumu*. <http://www.e-metodologia.fedu.uniba.sk/index.php/kapitoly/interview/klasifikacia.php?id=i14p1>.

HAMADEJ, M. & BALOGOVÁ, B. 2018. Kognitívno-behaviorálna teória ako priestor pre realizáciu socioterapie [Príspevok na konferencii]. In B. Balogová & M. Hamadej (Eds.). *Aktuálne oblasti spoločenskovedného výskumu: Zborník príspevkov z VIII. doktorandskej konferencie* (pp. 49 - 62).

<https://www.pulib.sk/web/pdf/web/viewer.html?file=/web/kniznica/elpub/dokument/Balogova13/subor/9788055519890.pdf>.

HENDL, J. 2005. *Kvalitatívny výzkum: Základní metody a aplikace.* Portál. file:///C:/Users/lenka/OneDrive/Po%C4%8D%C3%ADta%C4%8D/Magistersk%C3%A9%20%C5%A1t%C3%BAdium/HENDL%20KVALITAT%C3%8DVNY%20V%C3%9DSKUM.pdf.

HO, L. & LIMPAECHER, A. 2022. *Phenomenological Research Design.* <https://delvetool.com/blog/phenomenology>.

KOŠČO, J., FABIÁN, D., HARGAŠOVÁ, M., HLAVENKA, V., RAPOŠ, I., HRABAL, V., KOHOUTEK, R., DANKO, J., IHNACÍK, J. & MUSIL, M. 1987. Raport. In *Poradenská psychologie* (p. 78). file:///C:/Users/lenka/Downloads/Poradenska_psychologia_Kosco_J.pdf.

KOVÁČOVÁ, R. 2013. Výskum spolupráce učiteľov na príprave školského vzdelávacieho programu v základnej škole. *Pedagogika.sk: Slovenský časopis pre pedagogické vedy*, 4(4), 253 - 282. http://www.casopispedagogika.sk/rocnik-4/cislo-4/pedagogika_4_2013.pdf.

Kvalitatívny výskum. (2014). <https://www.slideserve.com/farren/kvalitat-vny-v-skum>.

LECZOVÁ, D., LACHYTOVÁ, L. & KORPÁŠ, V. 2015. *Pomáhajúci vzťah ako základný predpoklad efektívnej práce sociálneho pracovníka.* <http://psychologickaambulancia.sk/wp-content/uploads/2017/01/7.pdf>.

MACHALOVÁ, M. 2013. Významný prínos pre sociálnu prácu a ďalšie pomáhajúce profesie: Teória Carla Ransoma Rogersa. In M. Kormošová (Ed.) *Zborník príspevkov z 5. ročníka študentskej vedeckej konferencie* (pp. 5 - 12). <https://www.pulib.sk/web/pdf/web/viewer.html?file=/web/kniznica/elpub/dokument/Kormosova1/subor/9788055508337.pdf>.

MÁTEL, A., HARDY, M. & BACHYNCOVÁ GIERTLIOVÁ, D. 2015. *Teória a metódy sociálnej práce II. Spoločnosť pre rozvoj sociálnej práce.* <https://www.vssvalzbety.sk/userfiles/Pracoviska/Detasovane%20pracoviska/DP%20sv.%20Patra%20Pia%20Piestany/Te%C3%B3ria%20a%20met%C3%B3dy%20SP%20II.pdf>.

NAVRÁTIL, P. 2020. Antiopresivní přístupy v sociální práci s rodinami. *Sociální práce.* <https://socialniprace.cz/fakta-legislativa-dokumenty/antiopresivni-pristupy-v-socialni-praci-s-rodinami/>.

- ONDRUŠOVÁ, Z., HOLONIČ, J., HANGONI, T., DREXLEROVÁ, B., DÁVIDEKOVÁ, M. & BIELOVÁ, M. 2009. *Základy sociálnej práce*. MSD Brno. file:///C:/Users/lenka/Downloads/Ondru%C5%A1ov%C3%A1%20a%20kol.%20-%20Z%C3%A1klady%20soci%C3%A1lnej%20pr%C3%A1ce. pdf.
- Online MSW Programs with edX. 2024. *Introduction to psychodynamic theory in social work*. <https://www.onlinemswprograms.com/social-work/theories/psychodynamic-theory/>.
- PROKŠA, M. & HELD, L. 2008. *Metodológia pedagogického výskumu a jeho aplikácia v didaktikách prírodných vied: Rozhovor: Dizajnový rozhovor*. Univerzita Komenského. <https://docplayer.net/23926721-Interview-dizajn-rozhovoru.html>.
- PRŮCHA, J. & VETEŠKA, J. 2014. *Andragogický slovník* (2th ed.). Grada.
- PRUŽINSKÁ, J. & LABÁTH, V. 2021. Humanizmus a sociálna práca/terénna sociálna práca. In J. Pružinská & V. Labáth. *Príručka terénnej sociálnej práce: Práca s ľuďmi z marginalizovaných skupín a s ľuďmi bez domova* (pp. 7 - 21). <https://fsr.gov.sk/wp-content/uploads/2022/09/NP-TSP-Manual-vzdelavania-2021-preview.pdf>.
- Rozhodnutie o vzorke (výber participantov na výskume)*. 2013. https://fzsp.truni.sk/sites/default/files/dokumenty/e-kniznica/e-ucebnice/Kvalitat%C3%ADvne-v%C3%BDskumnmet%C3%B3dy_frameset%20%20EPSTRUNI%20%28HTML%29/data/6810379f-8162-4ba1abb386331fd361fe.html?ownapi=1.
- SEDLÁČEK, M. 2018. *Využitie kvalitatívneho výskumu v záverečných prácach v odbore sociálna práca*. Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety. <https://www.szspektrum.eu/wp-content/uploads/2018/03/Sedl%C3%A1%C4%8Dek-1.pdf>.
- SKYBA, M. 2015. Ekologická perspektíva ako referenčný rámec sociálnej práce v školách. In M. Skyba. *Školská sociálna práca* (pp. 22 - 35). <https://www.pulib.sk/web/pdf/web/viewer.html?file=/web/kniznica/elpub/dokument/Skyba1/subor/9788055512877.pdf>.
- Slovník pojmov*. 2024. Survio. <https://www.survio.com/sk/slovník-pojmov>.
- STRAUSS, A. & CORBINOVÁ, J. 1999. Axiální kódování. In *Základy kvalitativního výzkumu: Postupy a techniky metody zakotvené teorie* (pp. 70 - 85). file:///C:/Users/lenka/Downloads/STRAUSS_A_CORBINOVA_J-Z%C3%A1klady%20kvalitativn%C3%ADho%20v%C3%B Dzkumu-1.pdf.
- ŠEĐOVÁ, K. 2005. *Možnosti uplatnění zakotvené teorie v pedagogickém výzkumu: Rodinná socializace dětského televizního diváctví*. file:///C:/Users/lenka/Downloads/18864-Text%20%C4%8DI%C3%A1nku-42168-1-10-20130302.pdf.
- ŠKORVÁNKOVÁ, L. & HRADSKÁ, K. 2012. *Interview*. <https://prezi.com/66fm4q13lorm/interview/>.
- ŠLOSÁR, D., LICHNER, V., HALACHOVÁ, M., ŽIAKOVÁ, T., ŠOLTÉSOVÁ, Z. & ŠIMKO, J. 2017. *Teórie sociálnej práce a vybrané klientske skupiny*. Univerzita Pavla Jozefa Šafárika. <https://unibook.upjs.sk/img/cms/2017/ff/teorie-socialnej-prace-web.pdf>.
- ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K., JANÍK, T., KAŠČÁK, O., MIKOVÁ, M., NEDBÁLKOVÁ, K., NOVOTNÝ, P., SEDLÁČEK, M. & ZOUNEK, J. 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Portál.
- TOKÁROVÁ, A., BEDNÁRIK, R., CECHOVÁ, J., FUCHSOVÁ, K., HALEČKA, T., HAVRILOVÁ, M., KONEČNÝ, S., KOVÁČIKOVA, D., KREDÁTUS, J., LETKOVÁ, T., LEVICKÁ, J., MACHALOVÁ, M., ONDREJKOVIČ, P., RADÍČOVÁ, I., SCHAVEL, M., TVRDOŇ, M., VASILOVÁ, Z., VITKOVIČOVÁ, K., ŽIAKOVÁ, E. & ŽILOVÁ, A. 2003. Vznik terapeutického vzťahu medzi klientom a sociálnym pracovníkom. In *Sociálna práca: Kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej práce* (pp. 443 - 450). file:///C:/Users/lenka/Downloads/Socialna_praca._Tokarova_A._a_kol..pdf.

VAŇKOVÁ, M. 2009/2010. *Přepis rozhovoru: Česká společnost a etnické menšiny*.
<https://dl1.cuni.cz/mod/resource/view.php?id=431808>.

ŽIAKOVÁ, K. & ČÁP, J. 2021. *Deskriptivní kvalitativní design – rozhovor a tematická analýza*. Univerzita Komenského.

[file:///C:/Users/lenka/Downloads/deskriptivni%20kvalitativni%20 design%20202109.pdf](file:///C:/Users/lenka/Downloads/deskriptivni%20kvalitativni%20design%20202109.pdf).

ŽOLDOŠOVÁ, K. 2008a. *Spracovanie a interpretácia údajov*.

<https://pdfweb.truni.sk/download?ksp/materialy/zoldosova-01122008-MPV.ppt>.

Kontakt

prof. PaedDr. Peter Jusko (peter.jusko@umb.sk)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1401-035X>

Mgr. Lenka Duchoňová (lenka.duchonova@student.umb.sk)

Katedra sociálnej práce, PF UMB

Ružová 13, 974 11 Banská Bystrica