

# Vyrovňovanie sa so stresom a záťažovými situáciami terénymi sociálnymi pracovníkmi

Katarína Šišňanská<sup>1</sup>  
Veronika Šandlová<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach; FF, KSP, Petzvalova 4, 040 11 Košice, SR; katarina.sinanska@gmail.com

<sup>2</sup> Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach; FF, KSP, Petzvalova 4, 040 11 Košice, SR; nikkita.sandl@gmail.com

Grant: VEGA MŠ SR č. 1/0332/12

Název grantu: „Analýza vybraných rizikových faktorov klientského násillia v sociálnej práci s dôrazom na prevenciu klientského násillia a prípravu sociálnych pracovníkov - Národné zmapovanie výskytu násillia klientov voči sociálnym pracovníkom na Slovensku“.

Odborové zameranie: AO - Sociológia, demografia

© GRANT Journal, MAGNANIMITAS Assn.

**Abstrakt** Príspevok poukazuje na význam problematiky stratégií zvládania stresu a záťažových situácií u terénnych sociálnych pracovníkov. Definuje náročné životné situácie s ohľadom na výkon praxe pomáhajúcich profesionálov. Autorky charakterizujú koncept terénnej sociálnej práce. Poukazujú tiež na význam supervízie ako vhodnej metódy pomoci pri zvládaní stresu a záťaže. V závere príspevku prezentujú výsledky realizovaného výskumu, ktorého hlavným cieľom bolo zistiť, aké sú stratégie zvládania stresu a záťažových situácií u TSP.

**Kľúčové slová** stres, zvládanie, stratégie zvládania, terénna sociálna práca, supervízia.

## 1. TEORETICKÉ VÝCHODISKÁ

Stres, záťaž a iné náročné životné situácie ohrozujú najmä pomáhajúce profesie. Pomáhajúci profesionáli sa pri výkone svojej práce takmer denne stretávajú so situáciami, ktoré sú pre nich náročné, vyvolávajú v nich pocity hnevu, úzkosti, bezmocnosti či strachu. Tieto ovplyvňujú vnímanie a prežívanie pracovníkov, čo sa odráža na ich správaní a má výrazný vplyv i na výkon ich práce. Medzi náročné situácie v živote človeka môžeme zaradiť stres, frustráciu, konflikt a depriváciu.

Pojem stres je odvodený z anglického slova stress, ktoré pochádza z latinského stringo, stringere a znamená utiahnuť či zovrieť. Teda ide o situáciu, kedy je človek vystavený akémusi tlaku, napätiu alebo je v tiesni. Veľmi často sa pojem stres nahrádza inými pojmi alebo sa využíva na pomenovanie iných situácií. Spomenieme pojem záťaž, ktorý chápeme ako určitú mieru požiadaviek kladených na jednotlivca. V tomto prípade potom stres predstavuje nadmernú, neprimeranú záťaž (Zelina-Zelinová, 2009; Oravcová, 2007; Výrost-Slaměnik, 2001).

Ďalšou náročnou situáciou zaťažujúcou život jedinca je konflikt. Konflikt (Zelina-Zelinová, 2009; Oravcová, 2007; Boroš, 2001) chápeme ako stretnutie dvoch či viacerých protichodných motívov,

záujmov, činností, snáh, názorov a pod. Vzniká medzi ľuďmi, ktorí majú rozličné názory, postoje, záujmy či konanie.

Psychický stav človeka, kedy sa dlhší čas a v dostatočnej miere neuspokojujú základné potreby človeka, nazývame depriváciou (Zelina-Zelinová, 2009; Boroš, 2001).

Frustrácia predstavuje psychickú záťaž, pri ktorej je zmarená možnosť realizovať potrebu, a to jej zablokovaním. Je vyvolaná prekážkou, ktorá realizáciu znemožňuje (Zelina-Zelinová, 2009; Oravcová, 2007; Boroš, 2001).

Faktor alebo okolnosť spúšťajúca stresovú reakciu u jedinca sa nazýva stresor. Emocionálna reakcia na stresovú udalosť sa nazýva stresová reakcia. Ľudský organizmus reaguje na stresor spustením zložitého reťazca vrodenných reakcií na vnímané ohrozenie. Túto prípravu organizmu na stresovú situáciu môžeme nazvať i reakcia útoku alebo úteku (Bartůňková, 2010; Zelina-Zelinová, 2009; Gáborová, 2007).

Pri dlhodobom pretrvávanií stresujúcich situácií, ktoré nie sú prekonávané, môže dôjsť k výrazným zmenám v zdraví a v prežívaní človeka. Aby jedinec takýmto zmenám predišiel, je potrebné, aby bol schopný stresové situácie účinne zvládať. Proces hľadania možností ako sa s problémom najúčinnejšie vyrovnáť sa nazýva zvládanie. V tomto zmysle sa v literatúre (Zelina-Zelinová, 2009; Kollárik, 2008; Oravcová, 2007; Atkinsonová, 2003; Výrost-Slaměnik, 2001; Vavricová, 2011) využíva anglický pojem coping. Popri termíne zvládanie alebo coping sa môžeme stretnúť i s pojmom adaptácia.

Vo všeobecnosti sa k záťažovým okolnostiam môžeme postaviť dvojakým spôsobom. Môže ísť o adaptívne zvládanie stresu, kedy sa využité stratégie na prekonanie situácie ukážu ako úspešné. Na druhej strane to môže byť neadaptívne zvládanie stresu, ktoré sa vyznačuje neúčinnými postupmi, ktoré majú za následok neúspech (Zelina-Zelinová, 2009; Dobříková, 2007).

Zvládanie záťažových situácií prebieha u každého jedinca iným spôsobom. Tie môžeme zatriediť do troch hlavných foriem zvládania záťaže (Kollárik, 2008; Gáborová, 2007; Hewstone-Streobe, 2006; Atkinsonová, 2003; Výrost-Slaměnik, 2001): zvládanie zamerané na problém (správanie smerované ku zníženiu či odstráneniu hrozby), zvládanie zamerané na emócie (snaha o zmenu vlastného prežívania záťažovej situácie), zvládanie zamerané na únik (ak sa človek ocitne v stresovej situácii, môže sa rozhodnúť pre únikovú reakciu, ide o zmenu prostredia, podmienok, či ľudí nachádzajúcich sa v okolí).

Termín terénna sociálna práca má pôvod v doslovnom preklade anglického outreach work, čo znamená práca v teréne, práca vonku. Zezulová (In Levická, 2008) ju vníma ako činnosť zameranú na rizikových jedincov, ktorí sú ohrození sociálno-patologickými javmi, ďalej na osoby v sociálnej núdzi a na osoby nachádzajúce sa v aktuálnej krízovej situácii, pričom táto činnosť je realizovaná v ich prirodzenom prostredí. Terénna sociálna práca je podľa L. Klenovského (2006, s. 16): „práca s klientom v situácii vyhľadávania, pričom v pomáhajúcom vzťahu je znížený vplyv až úplná absencia inštitucionálnej moci.“ Terénnu sociálnu prácu môžeme vnímať ako zložku sociálnej práce, ktorej úlohou je pomôcť klientovi prevziať zodpovednosť za svoje konanie, zvýšiť jeho kompetencie a vlastnými silami sa podieľať na zlepšení situácie vrátane nasledovnej prevencie.

Terénna sociálna práca sa vzhľadom na jej praktický charakter a pomáhajúci vzťah s klientom vyznačuje istými znakmi. Vzťah pracovník – klient je vzťahom medziľudským, teda sa odohráva medzi dvoma (prípadne viacerými) osobami, ktoré sa prostredníctvom interakcie navzájom ovplyvňujú. Ak klient pocíti, že pracovník je schopný mu porozumieť, prijať ho a podporiť ho, bude otvorenejší ku spolupráci na hľadani riešeni jeho situácie. Pracovník však nesmie zabudnúť, že popri porozumení a vrelom záujme o klienta je potrebné zachovať si profesionálny odstup a nestotožňovať sa s problémami klienta. S tým súvisí i otázka preberania moci a zodpovednosti v pomáhajúcom vzťahu. Úlohou sociálneho pracovníka nie je prebrať zodpovednosť za klienta ani vyriešiť jeho situáciu. Cieľom práce je zvýšiť vedomie klienta o vlastnej zodpovednosti, podporovať ho v získavaní kompetencií, pomôcť mu nadobudnúť moc nad vlastným životom a vedieť túto moc kontrolovať. Platí však pravidlo prenechať klientovi toľko jeho vlastnej aktivity, koľko je práve schopný uniesť (Guggenbühl-Craig, 2007; Hájek, 2007; Ondrušek, 2007; Kopřiva, 2006; Geffert; 2009).

Pojem supervízia je latinského pôvodu a môžeme ho preložiť ako vidieť nad alebo hľadiť nad. V súčasnosti si tento pojem vysvetľujeme ako dohľad, dozor, kontrolu či riadenie. V sociálnej práci predstavuje supervízia poradenskú metódu pre zvýšenie kvality profesionálnej činnosti (Schavel-Tomka, 2010).

Cieľom supervízie je podľa odbornej literatúry (Schavel-Tomka, 2010; Matoušek, 2008; Oláh a spol., 2009; Balogová-Gerka-Aleš, 2002; Vaska, 2012) pomoc pracovníkovi pomáhajúcej profesie, aby bol schopný účinnejšie pomáhať svojmu klientovi. Supervízia má za cieľ umožniť pracovníkom akýsi nadhľad či vľad do svojej práce.

Pri supervízii ide o medziľudský kontakt supervízora a supervidovaného, ktorý smeruje k rozvoju odborných kompetencií pracovníka, a to reflexiou jeho doterajšej práce s klientmi. Úlohou je odhalenie vnútorných konfliktov pracovníka, ich uvedomenie si, v lepšom prípade i prekonanie, čo následne umožňuje skutočne efektívnu pomoc klientovi. Proces supervízie predstavuje i vhodnú formu prevencie syndrómu vyhorenia.

Vo svojej práci sa pomáhajúci profesionáli stretávajú s rôznymi ľuďmi, ktorí majú odlišné očakávania ku vyžadovanej pomoci. Ich každodenné vystavenie rozličným požiadavkám sa môže dostať do konfliktu s ich osobnostnými možnosťami. Ak pracovník dlhodobo nezmierňuje príčiny i následky stresových situácií, môže sa stať, že vyhorí. Stav úplného fyzického, psychického a emocionálne vyčerpania spôsobený dlhodobým pôsobením stresových faktorov ako následok chronického stresu označujeme ako syndróm vyhorenia. V literatúre sa môžeme stretnúť i s anglickým výrazom Burnout. Vyskytuje sa predovšetkým u pracovníkov v pomáhajúcich profesiách, najmä u tých, ktorí sú priveľmi zapálení pre svoju prácu (Stock, 2010; Matoušek, 2008; Kebza, 2005).

Syndrómu vyhorenia je možné predchádzať (Matoušek, 2008). Prevencia sa môže realizovať rôznymi spôsobmi. Jednou z možností je kvalitná príprava na profesiu, ďalej je dôležité, aby si pracovník bol vedomý definície poslania organizácie a metód jej práce, tiež by mal byť oboznámený s náplňou jeho práce, s jeho profesionálnou rolou. Nevyhnutnou sa zdá byť existencia systému zácviku nových pracovníkov. V prípade výskytu negatívnych emócií či stresových situácií by pracovník mal mať možnosť využiť profesionálne poradenstvo poskytované skúseným odborníkom.

## 2. EMPIRICKÉ SKÚMANIE

Terénni sociálni pracovníci sú dôležitou súčasťou systému pomoci ľuďom v núdzi, pretože svoje služby ponúkajú a poskytujú priamo v teréne, na uliciach. Pri výkone svojej práce sú často vystavovaní mnohým stresujúcim situáciám, ktoré ovplyvňujú ich pracovný výkon. Je dôležité, aby boli schopní zvládať takéto záťažové situácie a mohli tak naďalej efektívne vykonávať sociálnu prácu.

Preto nás ako prvý aspekt zaujímali spôsoby, akými zvládajú terénni sociálni pracovníci záťaž pri svojej práci. V rámci druhého aspektu sme zisťovali, či pracovníci s dlhšou praxou výkonu terénnej sociálnej práce využívajú iné stratégie zvládania než pracovníci, ktorých prax je výrazne kratšia alebo dokonca žiadna. Tretím aspektom bolo zistiť, či terénni sociálni pracovníci využívajú metódu supervízie pre účinnejšie zvládanie stresu a záťaže.

Hlavným cieľom výskumu bolo zistiť, aké sú stratégie zvládania stresu a záťažových situácií u terénnych sociálnych pracovníkov.

Stanovili sme si nasledujúce výskumné hypotézy.

H1 Predpokladáme, že terénni sociálni pracovníci využívajú najčastejšie adaptívne stratégie zvládania (zamerané na problém a emócie).

H2 Predpokladáme, že pracovníci s dlhšou praxou využívajú iné stratégie zvládania než pracovníci s kratšou praxou.

H3 Predpokladáme, že tí sociálni pracovníci, ktorí sa zúčastňujú supervízie, využívajú adaptívne stratégie zvládania významne častejšie než sociálni pracovníci, ktorí sa supervízie nezúčastňujú.

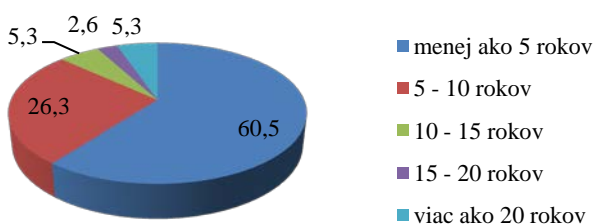
Vo výskume sme využili kvantitatívnu výskumnú orientáciu. Tomu zodpovedajú i metódy, ktoré sme vo výskume používali.

Výskum sme realizovali formou rozšíreného dotazníka tzv. Brief COPE. Dotazník bol rozdelený do dvoch častí. Prvú časť tvoril dotazník s názvom Brief COPE, ktorý vytvoril Charles S. Carver v roku 1997. Dotazník zisťuje, ako sa ľudia správajú, keď sú vystavení stresu a stresujúcim udalostiam. Obsahuje otázky, ktoré sa pýtajú na to, čo ľudia robia a cítia, keď prežívajú stresujúce situácie. Dotazník obsahuje 28 položiek, ktoré sú obsahovo rozdelené do 14 faktorov (aktívne zvládanie, plánovanie, pozitívne prerávanie,

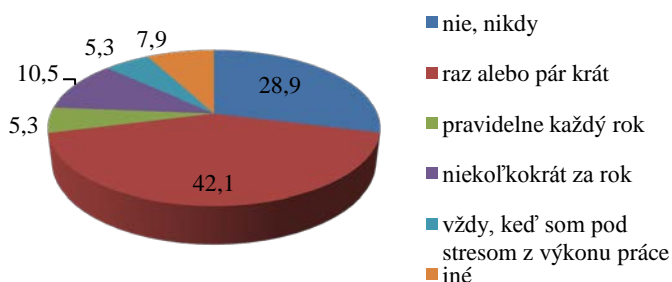
akceptácia, humor, religiozita a spiritualita, využívanie emocionálnej opory, použitie inštrumentálnej sociálnej opory, sebarozptýlenie, popretie, ventilovanie, zneužívanie drog, odangažované správanie, sebaobviňovanie). Týchto 14 faktorov sa ďalej delí do troch skupín – zvládanie zamerané na problém, emócie a únik. Zvládanie zamerané na problém a emócie predstavujú stratégie adaptívne a zvládanie zamerané na únik predstavuje stratégiu maladaptívnu. Respondenti mali možnosť vyjadriť sa v rámci 6-bodovej likertovskej škály Druhá časť dotazníka bola tvorená súborom otázok, ktoré boli zamerané na zisťovanie socio-demografických a osobnostných charakteristík respondentov.

Výskumnú vzorku tvorilo 38 terénnych sociálnych pracovníkov pôsobiacich v Košiciach a blízkom okolí. Respondenti boli vyberaní na základe zámerného výberu výskumnej vzorky.

Graf 1 Rozdelenie respondentov podľa dĺžky praxe



Graf 2 Rozdelenie respondentov z hľadiska využívania supervízie



Získané údaje prostredníctvom dotazníka Brief COPE boli spracované pomocou programu SPSS 16.0 for Windows.

Najskôr sme použili štatistické testy na výpočet frekvencií a tvorbu priemerov, ktoré nám umožnili zistiť, aké stratégie zvládania využívajú terénni sociálni pracovníci najčastejšie. Ďalej sme sa zamerali na zisťovanie rozdielov v používaní stratégií zvládania pri rôznej dĺžke praxe respondentov a pri využívaní supervízie ako poradenskej metódy pre účinnejšie zvládanie. V oboch prípadoch sme využili Mann-Whitney U test. Nakoľko sme pracovali s nie rovnomerným rozložením respondentov, nebola splnená podmienka špecifického predpokladu o rozdelení pravdepodobnosti základného súboru. Vo všetkých prípadoch sme teda používali neparametrické štatistické metódy, ktoré nepredpokladajú konkrétne rozdelenie premennej.

Stanovené hypotézy vyhodnocujeme nasledovne.

H1 Predpokladáme, že terénni sociálni pracovníci využívajú najčastejšie adaptívne stratégie zvládania (zamerané na problém a emócie).

Na základe výsledkov výskumu ponúkame prehľad využívaných stratégií zvládania u terénnych sociálnych pracovníkov.

Tab. 1 Využívané stratégie zvládania

Faktor	Priemerná odpoveď	Štandardná odchýlka
Aktívne zvládanie	5,13	0,81
Plánovanie	4,92	0,93
Použitie inštrument. soc. opory	4,88	0,91
Pozitívne prerámovanie	4,67	0,95
Využívanie emoc. opory	4,48	1,10
Akceptácia	4,38	0,84
Sebarozptýlenie	3,98	1,42
Ventilovanie	3,46	1,10
Sebaobviňovanie	3,06	1,50
Religiozita a spiritualita	2,98	1,80
Humor	2,89	1,62
Popretie	2,71	1,31
Odangažované správanie	2,65	1,21
Zneužívanie drog	1,48	0,89

Tabuľka 1 ponúka prehľad stratégií zvládania používaných terénnymi sociálnymi pracovníkmi usporiadaných od najpoužívanejších až o najmenej používané.

Môžeme konštatovať, že medzi 3 najčastejšie využívané stratégie zvládania patria: aktívne zvládanie, plánovanie a použitie inštrumentálnej sociálnej opory. Aktívne zvládanie a plánovanie patria ku zvládaniu zameranému na problém, použitie inštrumentálnej sociálnej opory patrí ku zvládaniu zameranému na emócie. Všetky uvedené stratégie radíme k adaptívnemu zvládaniu. Medzi 3 najmenej využívané stratégie patria: popretie, odangažované správanie a zneužívanie drog. Stratégiu odangažovaného správania radíme ku zvládaniu zameranému na emócie. Strategie popretia a zneužívania drog radíme k únikovým stratégiám v zmysle obranných mechanizmov. Vo všetkých troch prípadoch ide o maladaptívne zvládanie. Na základe týchto výsledkov môžeme konštatovať, že hypotéza H1 sa potvrdila, keďže z troch najčastejšie využívaných stratégií zvládania stresu u terénnych sociálnych pracovníkov všetky radíme ku adaptívnym stratégiám.

H2 Predpokladáme, že pracovníci s dlhšou praxou využívajú iné stratégie zvládania než pracovníci s kratšou praxou.

V rámci zisťovania rozdielov vo využívaní stratégií zvládania v závislosti od rozdielnej dĺžky praxe respondentov sme porovnávali

všetky skupiny respondentov s rôznou dĺžkou praxe navzájom. Štatisticky významný rozdiel sa preukázal len v dvoch faktoroch (Tab. 2).

Tab. 2 Využívanie stratégií zvládania na základe dĺžky praxe

Faktor	Priemerné poradie					p
	menej ako 5 rokov	5 - 10 rokov	10 - 15 rokov	15 - 20 rokov	viac ako 20 rokov	
Humor	12,15217		22,75			0,045*
Humor		5,55	11,25			0,039*

\*p<0,05

Faktor	Priemerné poradie					p
	menej ako 5 rokov	5 - 10 rokov	10 - 15 rokov	15 - 20 rokov	viac ako 20 rokov	
Aktívne zvládanie		5,6			11	0,047*

\*p<0,05

Významné rozdiely v používaní stratégií sa preukázali len vo faktoroch humor a aktívne zvládanie a len medzi niektorými skupinami respondentov. Na základe výsledkov by sme mohli tvrdiť, že stratégiu humor a aktívne zvládanie využívajú pracovníci s dlhšou praxou významne viac než pracovníci s kratšou praxou. Avšak tieto rozdiely sme zaznamenali len pri porovnaní niektorých skupín. Môžeme teda konštatovať, že štatisticky významný rozdiel sa z hľadiska všetkých faktorov nepreukázal, a teda hypotéza H2 sa nepotvrdila. Preto nemôžeme tvrdiť, že sociálni pracovníci s dlhšou praxou využívajú iné stratégie zvládania než pracovníci s kratšou praxou. Rozdiely v používaní stratégií zvládania pri rôznej dĺžke praxe môžu byť iba náhodné.

H3 Predpokladáme, že tí sociálni pracovníci, ktorí sa zúčastňujú supervízie, využívajú adaptívne stratégie zvládania významne častejšie než sociálni pracovníci, ktorí sa supervízie nezúčastňujú.

Ako sme uviedli v teoretickej časti práce, supervíziu považujeme za poradenskú metódu, prostredníctvom ktorej môžeme účinnejšie zvládať stresujúce situácie. V rámci výskumu sme zisťovali nielen to, či respondenti využili možnosť supervízie, ale v prípade kladnej odpovede nás zaujímala i frekvencia využívania supervízie. Za účelom prehľadnosti sme respondentov podľa ich odpovedí rozdelili do dvoch skupín (Tab. 3).

Tab. 3 Rozdelenie respondentov na základe využívania supervízie

Využívanie supervízie	Počet respondentov	%
nikdy	11	28,95
pár krát alebo pravidelne	27	71,05
spolu	38	100,00

Tieto skupiny sme navzájom porovnávali z hľadiska rozdielov vo využívaní stratégií zvládania.

Tab. 4 Využívanie stratégií zvládania na základe využívania supervízie

Faktor	Priemerné poradie		p
	nikdy	pár krát alebo pravidelne	
Popretie	25,95	16,87	0,021*
Odangažované správanie	28,05	16,02	0,002**
Sebaobviňovanie	26,00	16,85	0,020*

\*p<0,05; \*\*p<0,01

Pri porovnávaní jednotlivých skupín respondentov sme zistili významné rozdiely v stratégiách popretie, odangažované správanie a sebaobviňovanie. Odangažované správanie je stratégiou zameranou na emócie. Popretie a sebaobviňovanie radíme ku zvládaniu zameranému na únik, obranné mechanizmy. Všetky tieto stratégie patria ku maladaptívnemu zvládaniu. Podľa týchto výsledkov by sme mohli tvrdiť, že pracovníci, ktorí vo svojej práci nikdy nevyužili možnosť supervízie, majú tendenciu k maladaptívnemu zvládaniu štatisticky významne viac než pracovníci, ktorí supervíziu navštevujú, a to bez ohľadu na to, či ide o občasné alebo pravidelné supervízne stretnutia. Môžeme teda konštatovať, že hypotéza H3 sa čiastočne potvrdila. Avšak vzhľadom na množstvo faktorov zvládania a taktiež na veľkosť výskumnej vzorky môže byť výskyt rozdielov len náhodný.

Moderná doba je charakteristická stále viac zaneprázdnenými a uponáhľanými ľuďmi. Vysoké pracovné nasadenie, neistota z budúcnosti či ťažké životné osudy. To všetko má svoj význam v každodennom živote. Vedomie zodpovednosti a pracovné požiadavky predstavujú veľkú záťaž a vyvolávajú v pracovníkoch stres. Ako roky pribúdajú, zvyšuje sa pracovné tempo, rovnako ako nároky, ktoré sociálna práca kladie na svojich pracovníkov.

Cieľom príspevku bolo poukázať na možnosti, ako sa s takýmito náročnými situáciami vyrovnáť alebo im dokonca predchádzať a tiež odhaliť to, akými spôsobmi zvládajú terénni sociálni pracovníci stres a záťaž, s ktorými sa stretávajú pri výkone svojej práce. Je potrebné rozoznávať, či zvládacie stratégie, ktoré pracovníci používajú, smerujú ku pozitívnemu a úspešnému prekonaniu stresu alebo či náročnosť situácie len prehľbujú. Pozitívnym bolo zistenie, podľa ktorého pracovníci tvoriaci výskumnú vzorku nášho výskumu preferujú v náročných situáciách

adaptívne stratégie, teda spôsoby zvládania smerujúce k pozitívnemu riešeniu. To znamená, že vynakladajú úsilie na vyrovnanie sa so stresom, aby situáciu úspešne zvládli. Aj keď sa významné rozdiely v používaní stratégií nezistili ani v závislosti od pohlavia ani dĺžky praxe, používanie supervízie sa ukázalo ako významné, hoci len pri malom množstve stratégií. Supervízia ako poradenská metóda teda má pri zvládaní stresu v pomáhajúcich profesiách dôležité miesto.

## Zdroje

1. ATKINSON, R. et al. 2003. *Psychologie*. Praha : Portál, 2003. 752 s. ISBN 80-7178-640-3.
2. BALOGOVÁ, B. – GERKA, M. – ALEŠ, P. 2002. *Úvod do sociálnej práce*. Prešov : Pravoslávna bohoslovecká fakulta PU, 2002. 80 s. ISBN 80-8068-120-1.
3. BARTŮNKOVÁ, S. 2010. *Stres a jeho mechanizmy*. Praha : Karolinum, 2010. 137 s. ISBN 978-80-246-1874-6.
4. BOROŠ, J. 2001. *Základy sociálnej psychológie: pre študujúcich humánne, sociálne a ekonomické vedy*. Bratislava : Iris, 2001. 227 s. ISBN 80-89018-20-3.
5. CARVER, C.S. 1997. You want to measure coping but your protocol's too long: Consider the Brief COPE. In *International Journal of Behavioral Medicine* [online]. 1997, vol. 4, issue 1, p. 92-100 [cit. 2013-02-03]. Dostupné na internete: [http://www.psy.miami.edu/faculty/ccarver/document/s/p97Brief\\_COPE.pdf](http://www.psy.miami.edu/faculty/ccarver/document/s/p97Brief_COPE.pdf). ISSN 1070-5503.
6. DOBRÍKOVÁ, P. 2007. *Zvládanie záťažových situácií. Ako si zachovať duševné zdravie*. Bratislava : VŠZaSP sv. Alžbety, 2007. 126 s. ISBN 978-80-89271-20-7.
7. FERJENČÍK, J. 2006. *Základy štatistických metód v sociálnych vedách*. / 1. vyd. Košice: Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach, 2006. 183 s. ISBN 80-7097-639-X.
8. GÁBOROVÁ, Ľ. – GÁBOROVÁ, Z. 2007. *Človek v sociálnom kontexte*. Prešov : LANA, 2007. 174 s. ISBN 80-969053-8-4.
9. GEFFERT, R. 2009. *Sociálna politika*. Košice : UPJŠ, 152 s. ISBN 978-80-7097-740-8.
10. GUGGENBÜHL-CRAIG, A. 2007. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha : Portál, 2007. 120 s. ISBN 978-80-7367-302-4.
11. HÁJEK, K. 2007. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. Praha : Portál, 2007. 120 s. ISBN 978-80-7367-346-8.
12. HEWSTONE, M. – STREOBE, W. 2006. *Sociální psychologie*. Praha : Praha, 2006. 776 s. ISBN 80-7367-092-5.
13. KEBZA, V. 2005. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha : Academia, 2005. 264 s. ISBN 80-200-1307-5.
14. KLENOVSKÝ, L. 2006. *Terénná sociálna práca*. Bratislava : Občianske združenie Sociálna práca, 2006. 97 s. ISBN 80-89185-18-5.
15. KOLLÁRIK, T. 2004. *Sociálna psychológia*. Bratislava : Univerzita Komenského, 2004. 545 s. ISBN 80-223-1841-8.
16. KOPŘIVA, K. 2006. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha : Portál, 2006. 147 s. ISBN 80-7367-181-6.
17. LEVICKÁ, J. 2008. *Na ceste za klientom: metódy, formy a prístupy v sociálnej práci / 2. vyd.* Trnava : Oliva, 2008. 283 s. ISBN 978-80-89332-03-8.
18. MATOUŠEK, O. 2008. *Metody a řízení sociální práce / Vyd. 2.* Praha : Portál, 2008. 380 s. ISBN 978-80-7367-502-8.
19. OLÁH, M. a spol. 2009. *Sociálna práca / 3. dopln. a preprac.* vyd. Bratislava : VŠZaSP sv. Alžbety, 2009. 228 s. ISBN 80-969449-6-7.
20. ONDRUŠEK, D. 2007. *Efektívna komunikácia v terénnej sociálnej práci*. Bratislava : Partners for Democratic Change Slovakia, 2007. 77 s. ISBN 978-80-969431-11-1.
21. ORAVCOVÁ, J. 2007. *Kapitoly zo sociálnej psychológie*. Žilina : EDIS, 2007. 130 s. ISBN 978-80-8070-643-2.
22. SCHAVEL, M. – TOMKA, M. 2010. *Základy supervízie a supervízia v praktickej výučbe v sociálnej práci*. Bratislava : VŠZaSP sv. Alžbety, 2010. 193 s. ISBN 978-80-89271-87-0.
23. STOCK, C. 2010. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha : Grada Publishing, 2010. 112 s. ISBN 978-80-247-3553-5.
24. VASKA, L. 2012. *Teoretické aspekty supervízie začínajúcich sociálnych pracovníkov*. Bratislava : IRIS, 2012. 176 s. ISBN 978-80-892-3870-5.
25. VAVRICOVÁ, M. 2011. Zvládanie a kontrolované reakcie na záťaž rodičov detí s ťažkým sluchovým postihnutím. In *Cesty k múdrosti: 21. 29. Psychologické dni*. Bratislava : STIMUL, 2011. ISBN 978-80-8127-046-8. s. 576-581.
26. VÝROST, J. – SLAMĚNÍK, I. 2001. *Aplikovaná sociální psychologie II*. Praha : Grada Publishing, 2001. 260 s. ISBN 80-247-0042-5.
27. ZELINOVÁ, M. – ZELINA, M. 2009. *Psychológia: sociálna psychológia pre pedagogické a sociálne akadémie, pedagogické a kultúrne akadémie a stredné pedagogické školy*. Bratislava : Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 2009. 158 s. ISBN 978-80-10-01796-6.