

FOKUSOVÉ SKUPINY, NÁSTROJ PRE KVALITATÍVNY VÝSKUM

ELENA CHRENKOVÁ KUŠNÍROVÁ - MONIKA MAČKINOVÁ

FOCUS GROUPS A TOOL FOR QUALITATIVE RESEARCH

Abstrakt

Fokusovým skupinám sa venuje malá pozornosť od sociológov, hoci sú bežne používanou kvalitatívnou technikou v prieskume trhu. Informácie zozbierané na fokusových stretnutiach zvyčajne pozostávajú z nahraných skupinových diskusií medzi štyrmi až desiatimi účastníkmi, ktorí zdieľajú svoje myšlienky a skúsenosti na témy vybrané výskumníkom. V článku prezentujeme stručný popis dimenzií, ktorými sa fokusové skupiny líšia vo svojom formáte a spájajú tieto dimenzie s príkladom z našich vlastných fokusových skupín, kde je témou, ako ľudia uvažujú o príčinách a prevencii infarktov. Fokusové skupiny porovnávame s rozhovormi s informátormi a pozorovaním účastníkov a popisujeme ich využitie, či už ako stratégiu samostatného zberu údajov, alebo v spojení s inými kvalitatívnymi a kvantitatívnymi metódami. Zakončíme diskusiou o hodnote fokusových skupín pri triangulácii zberu údajov z niekoľkých rôznych metód.

Kľúčové slová

Fokusové skupiny

Abstract

Focus groups have received little attention from sociologists, although they are a commonly used qualitative technique in market research. The data collected in focus group sessions typically consist of tape-recorded group discussions among four to ten participants who share their thoughts and experiences on a set of topics selected by the researcher. We present a brief description of dimensions along which focus groups vary in their format and relate these dimensions to an example from our own focus groups, where the topic is how people think about the causes and prevention of heart attacks. We compare focus groups to informant interviews and participant observation, and we describe their application, either as a self-contained data collection strategy, or in conjunction with other qualitative and quantitative methods. We conclude with a discussion of the value of focus groups in triangulating data collection from several different methods.

Keywords

Focus groups

Fokusové skupiny spájajú niekoľkých účastníkov vrátane výskumníka, ktorí diskutujú o téme spoločného záujmu. Výskumníci môžu použiť audiokazety a prepisy vytvorené fokusovými

skupinami buď ako zdroj údajov samy osebe, alebo ako doplnok k iným formám zberu údajov. Hoci argumentujeme využiteľnosť fokusových skupín ako jedinečnej a nezávislej formy zberu údajov, sme obzvlášť ohromení tým, čo môžu pridať k iným kvalitatívnym alebo kvantitatívnym stratégiám zberu údajov.

Ako relatívne nový výskumný nástroj pre sociálnych vedcov, fokusové skupiny poskytujú príležitosť na podporu triangulácie vo výskume (Denzi, 1978; Webb a kol., 1981). Súčasný sociálny výskum je skutočne najlepšie rozdeliť do táborov podľa preferovanej formy zberu údajov: prieskumy vs. experimenty vs. pozorovania vs. rozhovory.

Fokusové skupiny nám nielenže umožňujú prístup k určitým druhom kvalitatívnych javov, ktoré sú inými metódami nedostatočne študované, ale predstavujú aj dôležitý nástroj na búranie úzkych metodologických bariér. Ako technika kvalitatívneho výskumu, fokusové skupiny sa pridávajú k dostupnej škále techník v tejto oblasti a poskytujú ďalšiu príležitosť ukázať kvantitatívne orientovaným výskumníkom spôsoby, ktorými by sa ich práca mohla zlepšiť použitím vhodnej kvalitatívnej techniky.

Výhody triangulácie sa však neobmedzujú len na štúdie ktoré premostujú kvalitatívno-kvantitatívnu hranicu. V rámci sféry kvalitatívnych metód, fokusové skupiny majú čo ponúknuť ako doplnok k iným kvalitatívnym technikám, ako sú rozhovory s informátormi a pozorovanie účastníkov. Aj tu existuje niekoľko štandardov dobrej praxe, ktoré sa príliš často vyznačujú tým, že chýbajú, a dúfame, že naše zavedenie tejto novej techniky poslúži na zlepšenie celkovej praxe kvalitatívnych metód.

Fokusové skupiny: Čo a ako

Osobitný význam majú dva aspekty fokusových skupín: pôvod techniky fokusovej skupiny v prieskume trhu a ich dimenzie ktoré sa rôzne typy fokusových skupín môžu líšiť. Aby sme prešli od toho, čo sú fokusové skupiny, k tomu, ako by sa dali použiť, uvádzame konkrétny príklad fungujúcich fokusových skupín na základe nášho vlastného výskumu zdravotné presvedčenia o infarkte.

Keďže fokusové skupiny sa najčastejšie používajú pri prieskume trhu, začneme krátkym prehľadom tejto práce, ale našim konečným cieľom je opísať verzie fokusových skupín, ktoré môžu byť špecificky užitočné pre výskumníkov v oblasti sociálnych vied.

To, čo si požičiavame z prieskumu trhu, je definícia fokusovej skupiny ako video alebo audionahrávka diskusie v malej skupine, ktorá skúma témy vybrané výskumníkom a zvyčajne je načasovaná tak, aby netrvala dlhšie ako dve hodiny. Účastníkov fokusovej skupiny zvyčajne vedie diskusiou moderátor, ktorým je často výskumník. Údaje zozbierané zo sedení fokusovej skupiny sa zvyčajne analyzujú kvalitatívne; v prieskume trhu to znamená, že sa považujú za dočasné, slúžiace ako predbežný krok k ďalšiemu prieskumu.

Calder (1977) identifikoval tri rôzne typy fokusových skupín v rámci prieskumu trhu a zoskupil ich podľa druhu vedomostí, ktoré sa hľadajú: prieskumné, klinické a fenomenologické. Prieskumné fokusové skupiny slúžia predovšetkým ako prostriedok na vytváranie hypotéz; klinické skupiny poskytujú pohľad na nevedomé motivácie účastníkov; a fenomenologické

skupiny poskytujú výskumníkovi prístup ku konceptom zdravého rozumu účastníkov a každodenným vysvetleniam. Calder tvrdí, že spôsob vedenia skupiny a spôsoby interpretácie údajov závisí od toho, ktorý z týchto troch cieľov výskumník sleduje; žiaľ, prieskum trhu priniesol len veľmi málo reflexívnych štúdií o fokusových skupinách.

Štúdia (Fern, 1982) sa pokúsila zhrnúť dimenzie, v ktorých sa fokusové skupiny líšia, a posúdiť rozdiely, ktoré tieto dimenzie spôsobujú v počte a kvalite nápadov vytvorených fokusovými skupinami. Fern porovnával fokusové skupiny rôznych veľkostí, moderované vs. nemoderované a skupiny zložené z cudzincov vs. známych.

Súčasnú „obchodnú triku“ v prieskume trhu by si vyžadovali skupinu najmenej ôsmich účastníkov s profesionálne vyškoleným moderátorom a súborom účastníkov, ktorí si boli navzájom cudzí. Pokiaľ ide o veľkosť skupiny, Fern zistil, že počet vytvorených nápadov sa nezdvynásobil, keď sa veľkosť skupiny zvýšila zo štyroch na osem, a že nápady vytvorené v skupinách neboli nevyhnutne kvalitnejšie ako nápady vytvorené v individuálnych rozhovoroch. Zistil tiež, že moderované fokusové skupiny môžu mať určité výhody oproti nemoderovaným fokusovým skupinám a že skupiny neznámych ľudí môžu byť vhodnejšie ako skupiny známych, ale ani v jednom prípade neboli rozdiely veľké. Dôležitým záverom, ktorý vyvodzujeme z Fernovej práce, je, že na súčasnom spôsobe, akým sa fokusové skupiny vykonávajú pri prieskume trhu, nie je nič sväté (alebo dokonca nevyhnutne správne). Celkovo vidíme Fernove výsledky ako smerujúce k súboru dimenzií, ktoré môže výskumník použiť na rozhodnutie, ktorá forma fokusovej skupiny je najvhodnejšia pre jeho výskumné otázky. Táto flexibilita bola jednou z vecí, ktoré nás pôvodne priťahovali k fokusovým skupinám.

Naše rozhodnutie viesť fokusové skupiny sa začalo všeobecným záujmom o úlohu, ktorú zohráva neformálna socializácia pri získavaní informácií o predvídateľných životných problémoch. Zaujímali sme sa najmä o interakcie, v ktorých sa ľudia snažili vzájomne pochopiť skúsenosti s infarktom. Zaujímalo nás, že infarkty sa síce dejú konkrétnym obetiam, no majú význam pre širšiu sieť priateľov a známych obete. Podobné druhy diskusií boli zaznamenané v antropologickej práci o klebetách v rámci sociálnych sietí (Epstein, 1969). Zvažovali sme rôzne spôsoby vytvorenia skupín na diskusiu o infarktoch, keď do toho vstúpil osud v podobe našich vlastných sietí: priateľ so skúsenosťami z prieskumu trhu nás upozornil, že sme v procese pretvárania fokusovej skupiny.

Čo by čitateľ videl, keby navštívil niektorú z našich fokusových skupín? Na jednom konci štandardnej seminárnej miestnosti sú štyri alebo päť osôb pohodlne usadených okolo nízkeho kruhového konferenčného stolíka. Na stole je džbán na vodu a poháre, plus malý sortiment občerstvenia; Nad stredom stola visí mikrofón. Na druhom konci miestnosti sedia dvaja výskumníci pri samostatnom stole. Na začiatku sedenia a opäť po krátkej prestávke uprostred dávajú výskumníci pokyny účastníkom; počas väčšiny relácie sú výskumníci zaneprázdnení správou záznamového zariadenia a robením poznámok, ktoré pomôžu neskoršiemu prepisu pások. Každá z dvoch polovic diskusií trvá 15 – 20 minút s dodatočným časom na dotazníky, pokyny a otvorenú diskusiu medzi účastníkmi a výskumníkmi. Celkový čas je asi jeden a pol hodiny.

Pri použití rozmerov definovaných Fernom sú naše skupiny malé, zväčša nemoderované a bez eliminácie známych. Podľa štandardov prieskumu trhu by to boli veľmi deviantné fokusové skupiny, ale sú optimálne pre náš cieľ reprodukovať niečo ako neformálne diskusie o infarktoch. Náš štýl ako „moderátorov“ si v tomto bode zaslúži zmienku. Hoci sme boli

explicitne k dispozícii, aby sme odpovedali na otázky, povedali sme skupinám, že je nepravdepodobné, že by potrebovali našu pomoc a pokúsili sa veci vyriešiť medzi sebou. Naša skúsenosť s počiatočným predbežným testom ukázala, že je to možné, ale v našej druhej fokusovej skupine sme si uvedomili, že nie všetky skupiny boli plne schopné sebariadenia. Hlavnými ťažkosťami bolo odklonenie sa od témy a prechod do slepej uličky v diskusii – presne tie druhy vecí, ktoré skúsený moderátor rieši v skupine zameranej na prieskum trhu. Tieto problémy sme však dokázali vyriešiť tak, že sme ich možný výskyt spolu s niektorými navrhovanými riešeniami spomenuli v úvodných pokynoch. Preto sme skupinám povedali, že sa môže stať, že sa odkloníme od témy, ale: „Málokedy je to problém, pretože zvyčajne sa stane, že jeden z vás na to upozorní a skupina sa môže vrátiť k danej téme.“ Podobne sme ich varovali pred prázdny miestami v konverzácii a navrhli sme, aby si prečítali naše všeobecné pokyny. Táto stratégia by sa dala nazvať konštrukciou sebanaplňujúcich sa proroctiev a zistili sme, že je takmer úplne efektívna, čo nám umožňuje byť minimálne zapojení do moderovania skutočných diskusií.

Naši účastníci boli vybraní zo zoznamov „vracajúcich sa študentov“ s cieľom získať vekový rozsah od 35 do 50 rokov. Cítili sme, že študenti v tejto vekovej skupine budú mať pravdepodobne viac skúseností s neformálnymi diskusiami na nami zvolenú tému. Účastníci boli najskôr telefonicky kontaktovaní a každý, kto mal infarkt alebo vyjadril výhrady k diskusii na túto tému, bol z náboru automaticky vylúčený; tí, ktorí sa dobrovoľne zúčastnili, dostali 5,00 USD za svoj čas. Spolu sme zorganizovali deväť fokusových skupín s celkovým počtom 40 účastníkov, plus ďalší predbežný test a jednu fokusovú skupinu, do ktorej sme pozvali účastníkov z našich predchádzajúcich skupín, aby sa vrátili na druhé kolo diskusií.

Po príchode do seminárnej miestnosti bol každý účastník požiadaný, aby vyplnil dotazník, ktorý nám poskytol určitú predstavu o ich názoroch na srdcový infarkt. Pre ich neskoršie diskusie bola obzvlášť dôležitá časť dotazníka, ktorá ich žiadala, aby vybrali niekoho, koho poznajú alebo o ktorom počuli a kto mal infarkt, a napísali o tomto infarkte krátky popis. Pri oboznamovaní účastníkov so samotnými diskusnými skupinami sme zdôraznili, že nemáme záujem testovať ich vedomosti alebo ich porovnávať s tým, čo o tejto téme vie lekárska veda. Vysvetlili sme tiež, že veľmi málo sa vie o tom, ako ľudia, ktorí nemali infarkt, uvažovali o tejto téme, a že nás zaujíma, aby sme sa od nich naučili počúvaním, ako diskutovali o svojich nápadoch a skúsenostiach. V tomto ohľade sú naše ciele podobné Calderovmu (1977) „fenomenologický prístup“.

Aby sme popísali aktuálnu tému našich stretnutí, informovali sme účastníkov, že diskusia bude pozostávať z dvoch častí a že témou prvej polovice bolo „Kto má infarkty a prečo?“. Na začatie tejto diskusie sme ich požiadali, aby sa navzájom podelili o príbehy, ktoré napísali v dotazníku; vysvetlili sme, že to dá každému príležitosť hovoriť. Tiež sme im povedali, že máme záujem vypočuť si čo najviac príbehov a že ak v rozhovore narazia na prázdne miesto, môžu ho vyplniť ponúknutím nového príbehu alebo položením otázok o príbehu niekoho iného, ktorý už počuli. Účastníkom bolo povedané, že táto prvá polovica diskusie bude trvať asi pätnásť minút, ale nesnažili sme sa presne načasovať dĺžku diskusie. Namiesto toho sme hľadali prirodzený bod, v ktorom by sme reláciu ukončili alebo prerušili. Po krátkej prestávke dostali účastníci podobné pokyny na druhú diskusiu. Tentoraz sme ich požiadali, aby pokračovali v téme: "Aké veci spôsobujú a aké veci naopak chránia proti infarktu?" Po približne pätnástich minútach diskusie na túto druhú tému účastníci vyplnili ďalší dotazník a dostali zaplatené. Stretnutie sa skončilo

„debríngom“, v ktorom sme sa s účastníkmi porozprávali o ich reakciách na diskusie; v žiadnej zo skupín neboli hlásené nepriaznivé reakcie.

Na základe toho, čo sme počuli v skupinách, sme navrhli systém podstatného kódovania pre naše prepisy s použitím zmienok o rizikových faktoroch súvisiacich s infarktom. Po zostavení zoznamu takýchto faktorov (napr. fajčenie, strava, cvičenie, extrémna námaha, vysoký krvný tlak, osobnosť typu A, stresujúce životné udalosti, rodinná anamnéza atď.) sme spočítali všetky zmienky o rizikových faktoroch v každej skupine, pričom sme rozdelili podľa toho, či sa vyskytli v príbehu o obeti srdcového infarktu alebo vo všeobecnej diskusii (pre predbežnú správu o týchto výsledkoch pozri Morgan a Spanish, 1983). Okrem kódovania rizikových faktorov sme porovnávali priebeh diskusií naprieč skupiny, hľadajúc faktory, ktoré ich viedli k posunu, najprv od jednoduchých výmen skúseností k pokusom o pochopenie týchto skúseností a potom k nejakým všeobecným záverom založeným na týchto spoločných poznatkoch.

Fokusové skupiny: Prečo

V tejto časti posúdime silné a slabé stránky fokusových skupín ako techniky, najmä v porovnaní s inými prostriedkami zhromažďovania kvalitatívnych údajov. Začíname diskusiou o vlastnom výskume. Takmer celý pozorovací výskum je postavený na nejakom základnom prostredí, organizácii alebo sociálnej skupine, ale udalosti, ktoré sme chceli pozorovať, by boli v rámci ktorejkoľvek skupiny počas primeraného časového obdobia relatívne zriedkavé. Inými slovami, neformálne diskusie od priateľov a známych o srdcových infarktoch by bolo veľmi ťažké nájsť v účastníckom pozorovaní. Hoci bola vykonaná dobrá práca pri štúdiu zotavovania obetí srdcového infarktu (Speedling, 1982), ktoré možno nájsť v nemocničnom prostredí, je odlišné od toho, čo sme chceli pozorovať.

Informácie by sa dali získať prostredníctvom rozhovorov informátorov a našich účastníkov, čo by ale trvalo niekoľko kôl predbežných rozhovorov, aby sme vytvorili užitočnú príručku, ktorá by s nimi túto tému ďaleko preskúmala. Navyše, aj keď nemáme žiadne aktuálne údaje, domnievame sa, že takéto retrospektívne správy by venovali oveľa viac pozornosti súčasným interpretáciám infarktov, s ktorými sa účastníci stretli, než procesom, ktorými sa tieto interpretácie dosiahli. Porovnajme rozdiel medzi požiadavkou informátorov, aby diskutovali o ľuďoch, ktorý si pamätajú že mali infarkt, oproti tým, ktorý poznajú niekoho kto prekonal srdcový infarkt. Fokusové skupiny nielenže poskytnú informácie o zastúpených skúsenostiach účastníkov so srdcovým infarktom, ale ukázali nám aj to, čo sa stalo, keď ľudia prijali rôzne individuálne skúsenosti a pokúsili sa ich kolektívne pochopiť.

Aj keď v našich diskusiách chýbalo „Bože môj, nie Harry“ kvalita skupiny pri obede pri prvom počutí o srdcovom infarkte jedného z nich, máme pocit, že sa nám podarí zhromaždiť oveľa viac materiálu, ako by umožnilo pozorovanie účastníkov, a získať viac informácií o úlohe neformálnej interakcie ako rozhovory s informátormi.

Hlavnou výhodou fokusových skupín je, že ponúkajú možnosť pozorovať účastníkov zapojených do interakcie, ktorá sa sústreďuje na postoje a skúsenosti, ktoré sú pre výskumníka zaujímavé. Táto výhoda vyniká v porovnaní s rozhovormi s informátormi a pozorovaním účastníkov. Pri rozhovoroch s informátormi sa eliminuje schopnosť pozorovať interakciu účastníkov výmenou za schopnosť podrobnejšie sledovať ich postoje a skúsenosti. Výsledkom môže byť neredukovateľná neistota o tom, ako budú účastníci medzi sebou diskutovať o týchto

otázkach. Pri účastníckom pozorovaní je kompromis medzi väčšou schopnosťou prirodzene pozorovať vyskytujúcu sa interakciu a menšou schopnosťou venovať sa vlastným témam záujmu. Aj keď možno pozorovať široký rozsah interakcií medzi účastníkmi, výskumník môže mať stále len zriedkavo prístup k diskusiám o postojoch a skúsenostiach, ktoré ho zaujímajú. Samozrejme, väčšina kvalitatívnych výskumov zahŕňa kombináciu rozhovoru s informátorom a pozorovanie účastníka, a hoci to má tendenciu minimalizovať obmedzenia prítomné v oboch technikách samostatne, stále to nemusí nahradiť príležitosť pozorovať koncentrované súbory fokusových interakcií.

Pred niekoľkými rokmi Howard Becker (1958) zaviedol dve základné kritériá na klasifikáciu údajov zozbieraných od informátorov: či boli riadené výskumníkom alebo dobrovoľne informátorom, a či boli poskytnuté výskumníkovi izolovane alebo ako súčasť skupiny, ktorého účastníkmi boli výskumník aj informátor. Pri aplikácii týchto dimenzií sa zistí, že pozorovanie účastníkov zvyčajne zahŕňa informácie, ktoré sú dobrovoľne poskytnuté v skupinách, zatiaľ čo rozhovory zvyčajne zahŕňajú riadené výpovede zhromaždené izolovane. Na porovnanie, fokusové skupiny spadajú niekde medzi tieto dva póly: produkujú informácie, ktoré riadil výskumník, ale zbierali sa v rámci skupín informátorov.

V podstate silné stránky fokusových skupín pochádzajú z kompromisu medzi silnými stránkami, ktoré sa nachádzajú v iných kvalitatívnych metódach. Podobne ako účastnícke pozorovanie umožňujú prístup k procesu, o ktorý sa kvalitatívni výskumníci často centrálne zaujímajú: interakcia. Rovnako ako hĺbkové rozhovory umožňujú prístup k obsahu, ktorý nás často zaujíma: postoje a skúsenosti našich informátorov. Ako kompromis, fokusové skupiny nie sú ani také silné ako účastnícke pozorovanie naturalistického pozorovania interakcie, ani také silné ako rozhovory o priamom skúmaní informátorských znalostí, ale dokážu lepšie kombinovať tieto dva ciele ako ktorýkoľvek z ostatných dvoch techník. Veríme, že ide o užitočnú kombináciu, ktorá pre niektoré typy výskumných otázok môže predstavovať to najlepšie z oboch svetov.

Ak je hlavnou výhodou fokusových skupín možnosť pozorovať interakcie na vybranom súbore postojov a skúseností, potom údaje, ktoré takáto interakcia môže poskytnúť, stojí za podrobné preskúmanie. Na základe našich skúseností s fokusovými skupinami pre srdcové infarkty poskytujeme nasledujúci, pravdaže, trochu svojvoľný, zoznam vecí, ktoré sa oplatí vidieť v interakcii.

Prvá a taká zrejماً, že ju možno ľahko prehliadnúť, je príležitosť pozorovať, aké veci sa účastníci rozhodnú prezentovať v skupinách. V našom prípade nás zaujali aj veci, ktoré neboli prezentované. Predovšetkým sme chceli porovnať rizikové faktory, o ktorých účastníci diskutovali, s tými, ktoré by lekári považovali za dôležité. Okrem toho, medzi širokou škálou vecí, ktoré sa účastníci rozhodnú prezentovať tak alebo tak, preskúmanie celého prúdu interakcie umožňuje zistiť, ktoré problémy sa budú sledovať v neskoršej diskusii a ktoré sa vynechajú. V našej práci to viedlo k rozlíšeniu medzi rizikovými faktormi srdcového infarktu, ktoré účastníci považujú za dôležité, a tými, ktoré považujú za zaujímavé. Účastníci považujú faktory ako fajčenie cigariet za dôležité a budú ich spomínať v súvislosti s konkrétnymi prípadmi, ale nízky záujem o tento rizikový faktor je evidentný z jeho nižšej frekvencie v neskorších diskusiách. Zmienky o strese a zvládaní obracajú tento vzorec, vyskytujú sa len sporadicky v príbehoch o konkrétnych ľuďoch, ktorí mali infarkt, ale ich záujem rastie až do bodu, keď dominujú v neskorších častiach niekoľkých našich skupín.

Po druhé, spomedzi komponentov, ktoré tvoria interakciu, na nás zapôsobila dôležitosť kladenia otázok a odpovedí. Dokonca aj jednoduchá žiadosť o ďalšie informácie môže znamenať, že vypočúvaná osoba si nie je vedomá relevantnosti vynechaných informácií. Otázky môžu tiež naznačovať veľké rozdiely v referenčných rámcoch, ktoré dvaja účastníci používajú, a odpovede môžu ukázať prekvapivo rýchle posuny v referenčnom rámci. Napríklad, ak niekto rozpráva príbeh o srdcovom infarkte príbuzného a dostane otázku: „Koľko mal rokov, keď sa to stalo?“, výsledkom môže byť jednoduchá odpoveď („Mala šesťdesiatku.“) alebo rozšírená diskusia o význame infarktu v starobe („Všetci musíme na niečo zomrieť a niekedy je to náhodou infarkt.“). Vypočúvanie možno považovať aj za špecifický prípad všeobecnejšieho aspektu interakcie – prerušenia. Hoci otázky sú relatívne nerušivou formou prerušenia, aj zdvorilá otázka môže slúžiť ako signál, že ostatní už dosť počuli o tom, čo prerušený účastník v danom bode diskusie hovorí.

Po tretie, určité javy sú takmer úplne obmedzené na interakciu, vrátane vyžiadania alebo poskytovania porovnaní. V našej štúdii srdcového infarktu sme zistili, že porovnania sú obzvlášť dôležité na to, aby sa diskusia posunuli od výmeny skúseností k explicitnejšiemu zváženiu rizikových faktorov súvisiacich s infarktom. Pretože porovnania sa zvyčajne opierajú o rozdiely alebo podobnosti vzorcov rizikových faktorov, sú obzvlášť užitočné na odhaľovanie implicitných teórií, s ktorými sa účastníci stretávajú v príbehoch iných o srdcových infarktoch. Dá sa to dosiahnuť použitím porovnania na zvýraznenie oblastí zhody a/alebo nesúhlasu; výsledkom je diskusia o relatívnej dôležitosťi rizikového faktora alebo súboru rizikových faktorov v rámci ľubovoľného počtu konkrétnych uvoľnení. Ako tento proces pokračuje, nové príbehy sa často zavádzajú výlučne za účelom poskytnutia porovnania. Nakoniec je to proces porovnávanía rizikových faktorov, ktorý sa stáva dominantným a špecifické informácie založené na príbehu takmer vymiznú úplne z diskusie.

Napokon, interakcia môže zahŕňať činnosti, ktoré neexistujú na individuálnej úrovni, ako sú pokusy o vyriešenie nekompatibility alebo vytvorenie zdieľaných modelov. Účastníci často trávajú posledné časti svojho času v našich skupinách diskusiami o veľmi širokých otázkach a snažia sa odhadnúť mieru konsenzu v týchto otázkach. Bežným príkladom je snaha posúdiť relatívnu dôležitosť individuálnych faktorov, ako je diéta alebo cvičenie, v porovnaní s nekontrolovateľnými faktormi, ako sú obmedzenia spôsobené ľudskou fyziológiou alebo osobnou dedičnosťou. V niektorých prípadoch to vedie k vzájomne prijateľným všeobecným teóriám o tom, ako sa špecifické rizikové faktory kombinujú pri vytváraní celkových úrovní rizika, a v iných prípadoch existuje len o niečo viac, než konečná dohoda o nesúhlase.

Každý výsledok je vo svojej podstate skupinovým produktom.

Po opísaní niektorých silných stránok fokusových skupín by sme na záver tejto časti chceli spomenúť niektoré z ich obmedzení. Dve hlavné nevýhody fokusových skupín sú neprírodné prostredie, v ktorom prebiehajú, a relatívny nedostatok kontroly výskumníka nad priebehom diskusií. Vzhľadom na prvé z týchto obmedzení nevidíme fokusové skupiny ako náhradu za naturalistickejšie formy zberu kvalitatívnych údajov, ako je pozorovanie účastníkov. Okrem toho jednoduchý fakt, že fokusové skupiny vytvárajú a prijímajú výskumníci, vážne obmedzuje povahu interakcií, ktoré sa majú pozorovať. Fokusové skupiny nie sú ani jednoduchou náhradou za hĺbkové rozhovory s informátormi. Ak je výskumník ochotný ešte viac obmedziť naturalizmus fokusovej skupiny, aktívne zapojený moderátor by mal väčšiu schopnosť anketára definovať a sledovať problémy v rámci skupiny, ale aj to má svoje limity. Najmä paralelné

výskumy zo sociálnej psychológie a hodnotenia samotných fokusových skupín (Fern, 1982) ukazujú, že účastníci v týchto skupinách produkujú menej nápadov na osobu ako v ekvivalentných individuálnych rozhovoroch.

V súhrne vidíme, že fokusové skupiny sú vhodné aj na pozorovanie niektorých javov, no zároveň si uvedomujeme, že všetky techniky majú svoje výhody a obmedzenia. Je zrejmé, že existuje veľa prípadov, v ktorých by fokusové skupiny boli nevhodným prístupom, ale to platí rovnako pre akúkoľvek inú techniku. Naším cieľom je zlepšiť celkový rozsah praxe poskytnutím ďalšej možnosti v snahe zosúladiť výskumné otázky s vhodnými stratégiami zberu údajov.

Fokusové skupiny: Kedy a kde

V tejto časti popisujeme možné aplikácie fokusových skupín. Začíname diskusiou o fokusových skupinách ako o samostatnej stratégii zberu údajov, no väčšinu našej pozornosti venujeme použitiu fokusových skupín v spojení s prieskumami, experimentmi a inými kvalitatívnymi metódami.

Samostatné fokusové skupiny

Vo svojej najjednoduchšej forme je samostatná fokusová skupina analogická s druhom výskumu vykonávaného v akejkolvek kvalitatívnej štúdií. Existujú, avšak aspoň dve ďalšie veci, ktoré by sa dali urobiť so samostatnými fokusovými skupinami: zloženie skupín by sa mohlo systematicky meniť, podľa špecifických tém o ktorých skupiny diskutujú. Na ilustráciu by sme chceli uviesť príklad niektorých fokusových skupín, ktoré boli vytvorené na diskusiú o rôznych témach medzi rôznymi typmi účastníkov.

Linda Kaboolian, William Gamson (1983) a ich spolupracovníci v Michiganskej Univerzity sa v súčasnosti podieľajú na projekte, ktorý využíva fokusové skupiny ako súčasť širšieho programu výskumu týkajúceho sa spôsobu, akým ľudia uvažujú o politike. Títo výskumníci používajú verziu „snehovej gule“ na zhromaždenie štyroch až šiestich známych v dome jedného z účastníkov, kde facilitátor vedie skupiny so zámerom znovu vytvoriť (a nie simulovať) prirodzene sa vyskytujúce konverzácie. Tieto skupiny zahŕňajú dva typy účastníkov, z ktorých každý je spojený s automobilovým priemyslom Detroit: pracovníci montážnej linky a nižší manažéri. Oba typy skupín diskutujú o rovnakých štyroch témach, ktoré boli vybrané tak, aby predstavovali rôzne úrovne osobného významu pre účastníkov: priemysel v problémoch, afirmatívne akcie, jadrová energia a arabsko-izraelský konflikt. Cieľom je porovnať spôsoby uvažovania o politike naprieč štyrmi témami a medzi dvoma typmi účastníkov pomocou nahrávok a prepisov z fokusovej skupiny.

Ako ukazuje tento príklad, používanie fokusových skupín ako samostatnej metódy umožňuje niekoľko zaujímavých „dizajnových“ možností. Jednoznačne veľa vecí sa dá robiť s ohľadom na vytváranie a vedenie fokusových skupín. V tomto bode sú hranice toho, čo sa dá robiť so zameraním skupiny ako hlavný prostriedok zberu údajov, relatívne otvorené a dúfame, že táto flexibilita bude jedným z atribútov, ktorý pritiahne viac výskumníkov do tejto oblasti.

V tomto príklade je zdôraznená aj ďalšia príležitosť, ktorú ponúkajú fokusové skupiny: možnosť študovať postoje a názory kvalitatívnym spôsobom. K dnešnému dňu kvalitatívni výskumníci prenechali túto tému kvantitatívnym prístupom, prevažne z rôznych prieskumných

výskumov. Aj keď začneme uznaním, že možnosť skutočne pozorovať sociálne správanie je jednou z hlavných čností kvalitatívnych prístupov, stále stojí za námahu zhromaždiť ďalšie informácie o motiváciách a presvedčeníach, ktoré riadia toto správanie, preto odporúčame kvalitatívne štúdium postojov a názorov ako jednej tematickej oblasti, pre ktorú sú samostatné fokusové skupiny obzvlášť vhodné.

V súčinnosti s prieskumným výskumom

Najzrejmějšíou výhodou pre výskumníkov prieskumu je možnosť využiť fokusové skupiny na vypracovanie formulácií otázok, ktoré zodpovedajú vlastnému prístupu respondentov k téme. Táto výhoda však môže byť podstatne menej dôležitá ako možnosť zabezpečiť, aby vlastné myšlienky a teórie respondentov o téme dostali primeranú váhu v porovnaní s hypotézami odvodenými z predchádzajúcej teórie a výskumu. Nejde tu ani tak o pokus objaviť naivné teórie, ako skôr o nebezpečenstvo ich ignorovania. Môžeme poskytnúť príklad od jedného z našich kolegov, ktorý pred realizovaním výskumu o tom, ako si páry rozdeľujú domáce práce, použil fokusové skupiny.

V tomto prípade sa páry zhromaždili, aby prediskutovali okolité problémy s pridelením domácich povinností. Účastníci poskytli dostatok myšlienok, ktoré sociológovia v tejto oblasti zvyčajne uplatňujú, ale vzniesli aj jednu úvahu, ktorú výskumníci nezahrnuli. Teda aká špinavá či vyčerpávajúca bola práca mimo domu: ak jedna osoba mala zamestnanie, ktorá domácu prácu robila obzvlášť únavným alebo nepríjemným, čo ovplyvnilo deľbu práce v domácnosti. Aj keď to nie je ohromujúca správa, je dôležité vidieť čo sa stane, ak sa to vynechá takáto otázka pri skúmaní tejto témy: odpovede pre každý pár, ktorý použije takúto perspektívu, budú systematicky skreslené.

Všimnite si tiež, že tento výskum mohol byť rozšírený ako samostatný zber údajov v rámci väčšieho výskumného programu. Napríklad, ak výskumník naplánoval niekoľko párov na účasť v dvoch samostatných fokusových skupinách počas jedného stretnutia, skupiny by mohli pozostávať zo spárovaných párov; muži a ženy, ktorí nie sú partnermi; alebo len muži a len ženy. Odlišovali by sa názory, ktoré vyjadrujú príslušníci jedného pohlavia medzi svojimi rovesníkmi, ak by boli prítomní príslušníci opačného pohlavia? Ovplyvnila by prítomnosť alebo neprítomnosť manželského partnera názory, ktoré vyjadrujete? Toto sú samé osebe zaujímavé otázky a odpovede môžu ovplyvniť formát, v ktorom sa prieskumné rozhovory vedú. Chceme tu zdôrazniť, ako aj v iných kontextoch, kde sa fokusové skupiny používajú v spojení s inou stratégiou zberu údajov, že náležitá pozornosť venovaná fokusovým skupinám nielen zvyšuje informácie, ktoré poskytujú pre inú techniku, ale majú potenciál samostatne generovať užitočné údaje.

V spojení s experimentmi

Chceli by sme, hoci len stručne, diskutovať o používaní fokusových skupín v spojení s experimentmi, pretože sociálni psychológovia nedávno prejavili záujem o kvalitatívne prístupy a máme pocit, že fokusové skupiny majú veľký potenciál povzbudiť ich, aby sa uberali týmto smerom. Taylor a Fiske (1981) nedávno poukázali na to, že väčšina experimentálnej sociálnej psychológie je veľmi dobrá v podrobnom popise toho, čo by sa stalo, keby ľudia konali určitými spôsobmi, ale oveľa slabšie, pokiaľ ide o to, povedať, či v skutočnosti niekedy konajú takým spôsobom (t.j. večný problém vonkajšej platnosti). Ako protiváhu navrhujú dvojstupňový

výskumný proces, pri ktorom sa najprv použijú kvalitatívne štúdie na skúmanie prirodzene sa vyskytujúcich aktivít a potom sa uskutočnia experimenty s využitím poznatkov získaných pozorovaním (pozri tiež Taylor a kol., 1983). Vzhľadom na podobnosť medzi fokusovými skupinami a metódami, ako sú skupinové diskusie, ktoré sa už používajú v sociálnej psychológii, sú fokusové skupiny obzvlášť dobrým mechanizmom na vykonávanie práce tohto druhu. To platí najmä vtedy, keď javy, ktoré sú predmetom experimentu, zahŕňajú interakciu. Rovnako ako v prípade prieskumov sa však domnievame, že hlavná výhoda používania fokusových skupín nespočíva tom, že neskoršie fázy výskumného procesu budú realistickejšie odrážať spôsoby vyjadrovania účastníkov – sú ešte užitočnejšie na upozornenie výskumníkov na limity, že abstraktné teoretizovanie môže mať vplyv na vlastné videnie sociálnej aktivity.

V spojení s inými kvalitatívnymi metódami

Predtým sme porovnávali fokusové skupiny s rozhovormi s informátormi a pozorovaním účastníkov; teraz navrhujeme spôsoby, ako by sa fokusové skupiny mohli použiť na zvýšenie účinnosti ktorejkoľvek z týchto techník. Fokusové skupiny môžu byť užitočné pred pohovorom a po pozorovaní účastníkov. Na začiatku by sme však chceli poznamenať, že nevidíme fokusové skupiny ako kompenzáciu za nedostatky v žiadnej z týchto techník. Namiesto toho obhajujeme všeobecnú filozofiu používania viacerých metód a uvádzame tieto príklady ako spôsob, ako možno fokusové skupiny, ako novšiu techniku zaviesť do súčasných výskumných programov. Ako príprava na rozhovory ponúkajú fokusové skupiny výskumníkovi a možnosť vytvoriť si rozvrh rozhovoru, ktorý je založený na pochopení témy účastníkmi. Pred niekoľkými rokmi Becker a Geer (1957) z podobných dôvodov obhajovali používanie pozorovania účastníkov v spojení s rozhovormi; ich prezentácia však vyvolala diskusiu, pretože sa považovala za tvrdenie, že samotné rozhovory sú nedostatočné (Trow, 1957; Becker a Geer, 1958), pozíciu, od ktorej sa výslovne dištancujeme. Problémom nie je naderadenosť jednej alebo druhej metódy, ale potenciálne výhody vhodne zvolenej kombinácie metód. Z hľadiska času a úsilia, ktoré si vyžaduje pozorovanie účastníkov, vo väčšine prípadov neúmerne ťažké to ako predbežnú stratégiu zberu údajov. Fokusové skupiny si však vyžadujú snahu pri nábore účastníkov, príprave prepisu atď., ktoré sú už súčasťou výskumného procesu pri rozhovoroch s informátormi. Okrem toho tí istí informátori sa môžu zúčastniť tak na fokusových skupinách, ako aj na neskorších individuálnych rozhovoroch, v rámci ktorých sa problémy nastolené v diskusii môžu preberať dlhšie, individuálne. Nakoniec by sa mohli objaviť systematické rozdiely medzi informáciami získanými vo fokusových skupinách a pri individuálnych rozhovoroch a veríme, že odborníci na obe techniky by profitovali z explicitného skúmania akýchkoľvek takýchto rozdielov.

Čo sa týka účastníckeho pozorovania, chceli by sme zdôrazniť použitie následných fokusových skupín na porovnanie medzi vlastnými pozorovaniami a tým, čo by sme mohli zažiť, keby sa pozorovania uskutočnili v inom prostredí. Fokusové skupiny teda vnímame ako jeden z prostriedkov implementácie „konštantnej porovnávacej metódy kvalitatívnej analýzy“, ktorú obhajovali Glaser a Strauss (1967). Glaser a Strauss celkom presvedčivo argumentovali túto teoretickú analýzu ako vylepšenú rozšírením interpretácie predtým pozorovaného prostredia na predpovede alebo otázky o iných systematicky odlišných nastaveniach. Žiaľ, takýchto pokračujúcich programov pozorovania účastníkov sa uskutočnilo len veľmi málo. Fokusové skupiny sú sotva náhradou za sériu komparatívnych pozorovacích štúdií, sú však zlepšením v

porovnaní s výskumom, ktorý sa vykonáva a opisuje z hľadiska jedného prostredia. Keď výskumník vyberie niekoľko faktorov, ktoré zrejme určujú udalosti v pozorovanom prostredí, môže zostaviť súbor komparatívnych fokusových skupín z prostredí, ktoré sa systematicky líšia vzhľadom na vybrané faktory. Takéto fokusové skupiny môžu tiež upozorniť výskumníka na dôležité faktory, ktoré sú buď nepozorovateľné, alebo chýbajú v skúmanom prostredí. Kombinácia metód je často najefektívnejším spôsobom, ako rozšíriť svoj pohľad na výskumné otázky.

Celkovo by sme chceli znovu zdôrazniť naše predchádzajúce vyhlásenie, že sa nesnažíme presadzovať nadradenosť fokusových skupín nad inými kvalitatívnymi metódami. Pre niekoho, kto ešte nie je vyškolený v kvalitatívnych metódach, však fokusové skupiny ponúkajú určité výhody: môžu byť vedené v relatívne krátkom časovom rozpätí (veľmi krátkom, ak je človek ochotný radšej počúvať kazety ako čítať prepisy), a, ak sú prijateľné fokusové skupiny nemoderované, môžu ich viesť asistenti, ktorí majú len minimálne odborné znalosti. Toto sú technické výhody a skutočná hodnota fokusových skupín, ako pri každej kvalitatívnej metóde, vychádza z toho, že výskumník je vystavený vlastným myšlienkam a prostriedkom sebaujadrenia účastníkov.

Závery

V tejto časti by sme sa chceli vrátiť k jednému z väčších cieľov, ktoré sme si stanovili v našich úvodných poznámkach: k zavedeniu fokusových skupín ako príležitosti obhajovať trianguláciu metód v spoločenskovednom výskume a konkrétnejšie ku kombinácii niekoľkých metód v rámci jeden výskumného programu. Na jednej strane cítime, že je obzvlášť dôležité ponúknuť niektoré zo silných stránok kvalitatívnych metód našim kvantitatívne orientovaným kolegom. Na druhej strane máme pocit, že argumenty o relatívnej nadradenosti rôznych kvalitatívnych metód robia menej pre pokrok našej vlastnej praxe ako ekvivalentné snahy nájsť maximálne poučné kombinácie kvalitatívnych prístupov k údajom.

Pozrime sa najskôr na výhody fokusových skupín v kombinácii s kvantitatívnymi metódami. Dokonca aj tí, ktorí neakceptujú kvalitatívne metódy ako rovnocenné k im uprednostňovaným technikám pravdepodobne potvrdia, že lepšia komunikácia s „respondentmi“ alebo „subjektmi“ zlepšuje vedomosti získané prostredníctvom týchto techník. Je to dobrý argument v prospech fokusových skupín a kvalitatívnych metód vo všeobecnosti, ale máme pocit, že je potrebné sa ešte veľa učiť. Preto sme sa pokúsili zdôrazniť poznatky, ktoré presahujú zlepšenie znenia otázok a experimentálny realizmus; v skutočnosti sa obávame, že takéto použitie fokusových skupín je podobné, ako keď prieskumník trhu počúva nahraté diskusie v nádeji, že nájde surovinu pre nový slogan alebo znelku. Namiesto toho sme zdôraznili hodnotu priameho kontaktu s uhlom pohľadu zamýšľaných predmetov výskumu, alebo, ako hovorí Calder (1977:360), „zažiť svoje skúsenosti“. Pomerne silne cítime, že takéto poznatky výrazne posilňujú kvantitatívne prístupy k výskumu, a tešíme sa na deň, keď kvantitatívni výskumníci, ktorí využívajú fokusové skupiny, budú tvrdiť, že ich práca je lepšia ako práca ich kolegov, ktorí nevyužívajú kvalitatívne techniky.

Hoci by nás potešilo, keby si kvantitatívne orientovaní výskumníci začali osvojovať fokusové skupiny (najmä ak to robia v duchu, ktorý sa im snažíme sprostredkovať), ešte viac by nás potešilo, keby si ich osvojili aj praktici iných kvalitatívnych metód. Ako sme uviedli na začiatku tohto dokumentu, existuje niekoľko štandardov dobrej praxe, ktoré sa často dodržiavajú. Najmä

preto, že kvalitatívna práca je zjavne lepšie založená ako kvantitatívna práca, neznamená to, že je dostatočne odôvodnená.

Podobne, hoci väčšina kvalitatívnych výskumníkov pozná nástroje, ako je Glaserova a Straussova konštantná porovnávacía metóda, stále musíme byť pobádaní, aby sme ich používali. Nechceme tvrdiť, že fokusové skupiny sú lepšie v niektorej z týchto úloh, len že ich zavedenie ako kvalitatívnych metód poskytuje fórum na nastolenie problémov. Chvíľu potrvá, kým si fokusové skupiny vytvoria jasné územie v oblasti kvalitatívnych metód, ale ich použitie v kombinácii s inými kvalitatívnymi metódami je najrýchlejší spôsob, ako to dosiahnuť, a zároveň najlepší spôsob, ako otestovať niektoré z našich tvrdení o potenciálnej prevahe kombinácií týchto metód.

Bez ohľadu na to, či fokusové skupiny stimulujú kombinované metódy zberu údajov, či už v rámci kvalitatívnych techník alebo naprieč hranicou medzi kvalitatívnymi a kvantitatívnymi technikami, naše vlastné skúsenosti (Morgan a Spanish, 1983) nás uisťujú o ich prínose ako nového prostriedku zberu spoločenských údajov. Pre takúto metodologickú hodnotu je skutočne len jeden test: poskytuje technika nové alebo vylepšené prostriedky kladenia otázok a odpovedí na sociologické otázky? V našom výskume zameranom na pozorovanie interakcie, ktoré poskytujú fokusové skupiny, splnili tento test a tešíme sa na podobné odpovede od iných sociálnych vedcov.

Poznámky:

1. Jedinou najčastejšou reakciou v brífingu bola požiadavka dozvedieť sa viac o téme srdcových infarktov alebo o všeobecných aspektoch starostlivosti o svoje zdravie. Namiesto toho, aby sme odpovedali na základe našich vlastných obmedzených medicínskych znalostí, vyhovelí sme tejto požiadavke navrhnutím série čítaní zameraných na „samoobsľuhu“, ktoré by umožnili účastníkom sledovať svoje vlastné záujmy.
2. Stojí však za zmienku, že sociálni psychológovia najčastejšie používali skupinové diskusie ako formu „experimentálnej manipulácie“ a nie ako zdroj vecných údajov.

Zoznam bibliografických odkazov

- Morgan L. D and Spanish T. M. (1984) „Focus Groups: A New Tool for Qualitative Research“
- Becker, Howard S. (1958) "Problems of inference and proof in participant observation." American Sociological Review 23:652-660.
- Becker, Howard S. and Blanche Geer (1957) "Participant observation and interviewing: a comparison." Human Organization 16:28-32.
- Becker, Howard S. and Blanche Geer (1958) "Participant observation and interviewing: a rejoinder." Human Organization 17:39-40. Boyd, Harper W., Ralph Westfalt, and Stanley F. Stasch
- Becker, Howard S. and Blanche Geer (1981) Marketing Research: Text and Cases. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.

- Calder, Bobby J. (1977) "Focus groups and the nature of qualitative marketing research." *Journal of Marketing Research* 14:353-64.
- Denzin, Norman K. (1978) *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Epstein, Alexander (1969) "Gossip, norms, and social network." Pp. 117-127 in J. Clyde Mitchell (ed.), *Social Networks in Urban Situations*. Manchester, UK: Manchester University Press.
- Fern, Edward F. (1982) "The use of focus groups for idea generation: The effects of group size, acquaintanceship, and moderator on response quantity and quality." *Journal of Marketing Research* 19:1-13.
- Glaser, Barney G. and Anselm L. Strauss (1967) *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Chicago: Aldine.
- Kaboolian, Linda and William A. Gamson (1983) "New strategies for the use of focus groups for social science and survey research." Paper presented at American Association for Public Opinion Research meetings.
- Morgan, David L. and Margaret T. Spanish (1983) "Focus groups and health beliefs: Learning from others' heart attacks." Paper presented at American Sociological Association meetings, Detroit.
- Smith, Joan M. (1972) *Interviewing in Market and Social Research*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Speedling, Edward (1982) *Heart Attack*. New York: Methuen.
- Taylor, Shelley E. and Susan T. Fiske (1981) "Getting inside the head: Methodologies for process analysis in attribution and social cognition." Pp. 459-524 in John H. Harvey, William Ickes, and Robert F. Kidd (eds.), *New Directions in Attribution Research, Volume 3*. Hillsdale, New Jersey: Erlbaum Associates.
- Taylor, Shelley E., Joanne V. Wood, and Rosemary R. Lichtman (1983) "It could be worse: Selective evaluation as a response to victimization." To appear in R. Janoff-Bulman and I. H. Frieze (eds.), *Reactions to Victimization*, *Journal of Social Issues*.
- Trow, Martin (1957) "Comment on 'Participant observation and interviewing: a comparison.'" *Human Organization* 16:33-35
- Webb, Eugene J., Donald T. Campbell, Richard D. Schwartz, Lee Sechrest, and Janet B. Grove (1981) *Nonreactive Measures in the Social Sciences*. Boston: Houghton Mifflin.
- Wells, William D. (1974) "Group interviewing." Pp. 133-46 in Robert Ferber (ed.), *Handbook of Marketing Research*. New York: McGraw-Hill.

Kontakty

Ing. Elena Chrenková Kušnírová

Katedra sociálnej práce, Pedagogická fakulta, Univerzita Komenského v Bratislave

Prof. PhDr. Monika Mačkinová, PhD.

Katedra sociálnej práce, Pedagogická fakulta, Univerzita Komenského v Bratislave