

Mladá veda

Young Science

Špeciálne vydanie

Mladá veda

Young Science

MEDZINÁRODNÝ VEDECKÝ ČASOPIS MLADÁ VEDA / YOUNG SCIENCE

Číslo 4, ročník 14., špeciálne číslo vydané v auguste 2026

ISSN 1339-3189, EV 167/23/EPP

Kontakt: info@mladaveda.sk, tel.: +421 908 546 716, www.mladaveda.sk

Fotografia na obálke: V lese. © Branislav A. Švorc, foto.branisko.at

REDAKČNÁ RADA

prof. Ing. Peter Adamišín, PhD. (Katedra environmentálneho manažmentu, Prešovská univerzita, Prešov)

doc. Dr. Pavel Chromý, PhD. (Katedra sociálnej geografie a regionálneho rozvoje, Univerzita Karlova, Praha)

prof. Dr. Paul Robert Magocsi (Chair of Ukrainian Studies, University of Toronto; Royal Society of Canada)

Ing. Lucia Mikušová, PhD. (Ústav biochémie, výživy a ochrany zdravia, Slovenská technická univerzita, Bratislava)

doc. Ing. Peter Skok, CSc. (Ekomos s. r. o., Prešov)

Mgr. Monika Šavelová, PhD. (Katedra translatológie, Univerzita Konštantína Filozofa, Nitra)

prof. Ing. Róbert Štefko, Ph.D. (Katedra marketingu a medzinárodného obchodu, Prešovská univerzita, Prešov)

prof. PhDr. Peter Švorc, CSc., predseda (Inštitút histórie, Prešovská univerzita, Prešov)

doc. Ing. Petr Tománek, CSc. (Katedra verejnej ekonomiky, Vysoká škola báňská - Technická univerzita, Ostrava)

doc. Mgr. Michal Garaj, PhD. (Katedra politických vied, Univerzita sv. Cyrila a Metoda, Trnava)

REDAKCIA

Mgr. Branislav A. Švorc, PhD., šéfredaktor (Inštitút pre vedu, kultúru a spoločenský rozvoj)

Mgr. Martin Hajduk, PhD. (Banícke múzeum, Rožňava)

PhDr. Magdaléna Keresztesová, PhD. (Fakulta stredoeurópskych štúdií UKF, Nitra)

RNDr. Richard Nikischer, Ph.D. (Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, Praha)

PhDr. Veronika Trstianska, PhD. (Ústav stredoeurópskych jazykov a kultúr FSŠ UKF, Nitra)

Mgr. Veronika Zuskáčová (Geografický ústav, Masarykova univerzita, Brno)

VYDAVATEĽ

Inštitút pre vedu, kultúru a spoločenský rozvoj

IČO: 57728038, Bajkalská 12B, 080 01 Prešov, Slovensko

v spolupráci s vydavateľstvom UNIVERSUM-EU, spol. s r. o.

UMELÁ INTELIGENCIA V KRÍZOVEJ INTERVENCIÍ: KVALITATÍVNA ŠTÚDIA POSTOJOV ODBORNÍKOV POMÁHAJÚCICH PROFESIÍ

ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN CRISIS INTERVENTION:
A QUALITATIVE STUDY OF HELPING PROFESSIONALS' ATTITUDES

Soňa Šrobárová¹, Nataša Bujdová²

Soňa Šrobárová pôsobí ako docent na Vysokej škole zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety na detašovanom pracovisku v Banskej Bystrici a súčasne na Akadémii ozbrojených síl M. R. Štefánika v Lipt. Mikuláši. Vo svojej vedeckej a odbornej činnosti sa venuje problematike kríz, krízovej intervencie, sociálnej patológií, sociálnej práci a vodcovským schopnostiam. Nataša Bujdová pôsobí ako pedagóg na Vysokej škole sv. Alžbety, venuje sa supervízii a misijn-charitatívnej činnosti.

Soňa Šrobárová is an Associate Professor at the St. Elizabeth University of Health and Social Work, Branch Campus in Banská Bystrica, Slovakia, and also serves at the Armed Forces Academy of General Milan Rastislav Štefánik in Liptovský Mikuláš. Her scientific and professional activities focus on crisis situations, crisis intervention, social pathology, social work, and leadership. Nataša Bujdová works as a lecturer at St. Elizabeth University and is involved in supervision as well as missionary and charitable activities.

Abstract

The rapid development of artificial intelligence (AI) is creating new opportunities in the helping professions. In crisis intervention, AI may contribute to the faster identification of high-risk situations, improved accessibility of support, enhanced professional decision-making, and more efficient administrative processes. At the same time, however, it raises a number of professional, ethical, and legal concerns related to client safety, personal data protection, trust, accountability, and the preservation of the human dimension of care. Despite growing interest in the use of AI, knowledge of the attitudes of professionals providing crisis intervention remains limited. The aim of this study is to explore the attitudes of helping professionals

¹ Adresa pracoviska: doc. PhDr. mgr Soňa Šrobárová, PhD., MBA, Ed.D. Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave, Ústav sv. Sára de Marseille, Tatranská č. 10, 974 11 Banská Bystrica
Email: sona.srobarova@vssvalzbety.sk

² Adresa pracoviska: doc. PhDr. Nataša Bujdová, PhD. Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave, Ústav sociálnej práce, Námestie 1. mája č. 1, 810 06 Bratislava
E-mail: bujdova@vssvalzbety.sk

towards the use of artificial intelligence in crisis intervention, to identify its perceived benefits, limitations, risks, and ethical aspects, and to formulate recommendations for its safe and responsible use in practice. The study employs a qualitative research design based on semi-structured interviews with helping professionals who provide crisis intervention. Participants are selected through purposive sampling. The collected data will be analysed using reflexive thematic analysis according to Braun and Clarke. The study is expected to identify major thematic areas related to the potential of AI to improve access to support, assist professional decision-making, address ethical dilemmas, shape trust, protect clients' privacy, and preserve the irreplaceable role of human contact in crisis intervention. The findings may contribute to a better understanding of the possibilities for implementing artificial intelligence in crisis intervention and support the development of professional recommendations, ethical standards, and educational programmes for helping professions.

Keywords: artificial intelligence, crisis intervention, helping professions, social work, psychology, qualitative research, thematic analysis

Abstrakt

Dynamický rozvoj umelej inteligencie (AI) prináša nové možnosti aj do oblasti pomáhajúcich profesií. V krízovej intervencii môže AI prispieť k rýchlejšej identifikácii rizikových situácií, zvýšeniu dostupnosti pomoci, podpore rozhodovania odborníkov či zefektívneniu administratívnych procesov. Zároveň však vyvoláva viaceré odborné, etické a právne otázky týkajúce sa bezpečnosti klientov, ochrany osobných údajov, dôvery, zodpovednosti a zachovania ľudského rozmeru pomoci. Napriek rastúcemu záujmu o využívanie AI zostáva poznanie postojov odborníkov poskytujúcich krízovú intervenciu stále obmedzené. Cieľom štúdie je preskúmať postoje odborníkov pomáhajúcich profesií k využívaniu umelej inteligencie v krízovej intervencii, identifikovať jej vnímané prínosy, limity, riziká a etické aspekty, ako aj formulovať odporúčania pre jej bezpečné a zodpovedné využívanie v praxi. Výskum je realizovaný kvalitatívnym dizajnom prostredníctvom pološtruktúrovaných rozhovorov s odborníkmi pomáhajúcich profesií poskytujúcimi krízovú intervenciu. Výber respondentov je zámerný. Získané údaje budú analyzované pomocou reflexívnej tematickej analýzy podľa Braunovej a Clarkeovej. Očakáva sa identifikácia hlavných tematických okruhov súvisiacich s potenciálom AI pri zvyšovaní dostupnosti pomoci, podporou odborného rozhodovania, etickými dilemami, otázkami dôvery, ochranou súkromia klientov a nenahradiiteľnou úlohou ľudského kontaktu v procese krízovej intervencie. Výsledky štúdie môžu prispieť k lepšiemu pochopeniu možností implementácie umelej inteligencie do krízovej intervencie a podporiť tvorbu odborných odporúčaní, etických štandardov a vzdelávacích programov pre pomáhajúce profesie.

Kľúčové slová: umelá inteligencia, krízová intervencia, pomáhajúce profesie, sociálna práca, psychológia, kvalitatívny výskum, tematická analýza

Úvod

Rozvoj umelej inteligencie predstavuje jednu z najvýznamnejších technologických zmien súčasnosti. Moderné algoritmy založené na strojovom učení, spracovaní prirodzeného jazyka a generatívnych modeloch postupne nachádzajú uplatnenie nielen v priemysle či ekonomike, ale

aj v zdravotníctve, vzdelávaní, verejnej správe a pomáhajúcich profesiách. V posledných rokoch rastie záujem o možnosti využitia umelej inteligencie pri poskytovaní psychologickej podpory, monitorovaní duševného zdravia, identifikácii rizikových prejavov správania či podpore rozhodovania odborníkov pracujúcich s klientmi v krízových situáciách. Krízová intervencia predstavuje špecifickú odbornú pomoc poskytovanú jednotlivcom alebo skupinám nachádzajúcim sa v akútnej psychickej, sociálnej alebo existenčnej kríze. Jej hlavným cieľom je stabilizácia klienta, zníženie intenzity psychického prežívania, posilnenie copingových stratégií a obnova schopnosti zvládať náročnú životnú situáciu. Efektivita krízovej intervencie je založená predovšetkým na odborných kompetenciách pracovníka, schopnosti vytvoriť dôverný vzťah, empatii, aktívnom počúvaní, rešpektovaní individuality klienta a citlivom rozhodovaní v časovo náročných podmienkach. Súčasný technologický pokrok otvára otázku, do akej miery môže byť umelá inteligencia využívaná ako podporný nástroj pri poskytovaní krízovej intervencie. Medzi potenciálne oblasti jej využitia patrí automatizovaná analýza textovej komunikácie, identifikácia varovných signálov suicidálneho správania, podpora triáže klientov, poskytovanie psychoedukačných informácií, administratívna podpora či nepretržitá dostupnosť základných podporných služieb. Niektoré systémy už dnes dokážu analyzovať jazykové prejavy používateľov a identifikovať indikátory depresie, úzkosti alebo zvýšeného suicidálneho rizika. Pri prevencii suicidálneho konania adolescentov však zostáva nevyhnutný kolaboratívny postup zainteresovaných odborníkov a služieb (Salimova a Rusnáková, 2024). Zároveň však odborná verejnosť upozorňuje, že AI nedokáže plnohodnotne nahradiť ľudskú empatiu, klinický úsudok ani komplexné porozumenie individuálnemu životnému kontextu klienta. Implementácia AI do krízovej intervencie preto prináša viaceré etické, právne a profesionálne otázky. Diskutuje sa najmä o ochrane citlivých údajov, transparentnosti algoritmov, riziku nesprávnej interpretácie klientových prejavov, zodpovednosti za rozhodnutia prijaté na základe odporúčaní AI a potrebe zachovať autonómiu odborníka. Mimoriadne dôležitá je aj otázka dôvery klientov vo využívanie digitálnych technológií pri riešení vysoko citlivých životných situácií. Napriek intenzívnemu rozvoju umelej inteligencie zostáva poznanie skúseností a postojov odborníkov poskytujúcich krízovú intervenciu stále limitované, najmä v podmienkach Slovenskej republiky. Väčšina publikovaných štúdií sa sústreďuje na technologické možnosti AI alebo na hodnotenie jej presnosti, pričom menej pozornosti sa venuje názorom samotných profesionálov, ktorí budú tieto technológie využívať v každodennej praxi. Predkladaná kvalitatívna štúdia sa zameriava na skúmanie postojov odborníkov pomáhajúcich profesií k využívaniu umelej inteligencie v krízovej intervencii. Pozornosť je venovaná ich skúsenostiam, očakávaným prínosom, obavám, etickým dilemám a podmienkam bezpečnej implementácie AI do odbornej praxe. Výsledky môžu prispieť k rozšíreniu poznania o možnostiach zodpovedného využívania umelej inteligencie v pomáhajúcich profesiách a vytvoriť východiská pre ďalší výskum, tvorbu metodických odporúčaní a rozvoj vzdelávania odborníkov v tejto dynamicky sa rozvíjajúcej oblasti.

Umelá inteligencia v pomáhajúcich profesiách

Umelá inteligencia (Artificial Intelligence – AI) predstavuje súbor technológií umožňujúcich počítačovým systémom vykonávať úlohy, ktoré si tradične vyžadovali ľudskú inteligenciu. Ide predovšetkým o učenie sa zo skúseností, rozpoznávanie vzorcov, spracovanie prirodzeného

jazyka, rozhodovanie, predikciu či generovanie textového obsahu. Dynamický rozvoj generatívnej umelej inteligencie v posledných rokoch významne ovplyvňuje nielen technologický sektor, ale aj zdravotníctvo, vzdelávanie, verejnú správu a pomáhajúce profesie. Rozvoj AI prináša nové možnosti aj do oblasti sociálnej práce, psychológie a krízovej intervencie. Uplatnenie AI v sociálnej práci je preto potrebné posudzovať súčasne z hľadiska jej praktických prínosov aj etických rizík (Hellerová a Urban, 2025). Inteligentné systémy dokážu analyzovať veľké objemy údajov v krátkom čase, identifikovať rizikové faktory, podporovať rozhodovanie odborníkov a zabezpečiť nepretržitú dostupnosť základných informačných alebo podporných služieb. V oblasti duševného zdravia sa AI využíva napríklad pri analýze textovej komunikácie klientov, monitorovaní zmien psychického stavu, identifikácii jazykových indikátorov depresie alebo suicidálneho rizika, ako aj pri poskytovaní psychoedukačných informácií prostredníctvom konverzačných systémov.

Významným prínosom umelej inteligencie je jej schopnosť spracovávať rozsiahle množstvo dát a podporovať odborníkov pri rozhodovaní v situáciách časového tlaku. V prostredí krízového manažmentu môže AI pomáhať pri triedení informácií, predikcii vývoja situácie, koordinácii pomoci alebo identifikácii osôb s vysokým rizikom ohrozenia. Význam organizácie a koordinácie krízovej intervencie sa prejavuje aj pri poskytovaní humanitárnej pomoci v oblastiach zasiahnutých mimoriadnymi udalosťami (Baláži et al., 2024). Európske odborné odporúčania však zároveň zdôrazňujú, že najvyššiu pridanú hodnotu prináša AI predovšetkým pri štandardizovaných a dátovo náročných úlohách, zatiaľ čo komplexné rozhodovanie vyžadujúce empatiu, etické zvažovanie a porozumenie individuálnemu kontextu zostáva doménou človeka.

S rastúcim využívaním AI narastá aj potreba riešenia etických otázok. Medzi najdiskutovanejšie patria ochrana súkromia, bezpečné spracovanie citlivých údajov, transparentnosť algoritmov, riziko diskriminácie, reprodukcia spoločenských predsudkov, zodpovednosť za rozhodnutia prijaté na základe odporúčaní AI a zachovanie autonómie odborníka. UNESCO vo svojom Odporúčaní o etike umelej inteligencie zdôrazňuje, že všetky systémy AI musia rešpektovať ľudské práva, dôstojnosť človeka, princípy spravodlivosti, transparentnosti, zodpovednosti a ľudského dohľadu. Osobitný dôraz kladie na oblasti zdravotníctva a sociálnych služieb, kde rozhodnutia môžu zásadným spôsobom ovplyvniť život jednotlivcov. Podobne aj regulačný rámec Európskej únie vychádza z princípu, že využívanie umelej inteligencie v profesiách pracujúcich s ľuďmi nesmie viesť k oslabeniu profesionálnej zodpovednosti ani k nahradeniu odborného úsudku človeka. Európske inštitúcie zdôrazňujú princíp human in command, podľa ktorého musí konečné rozhodnutie v závažných situáciách vždy zostať v rukách kvalifikovaného odborníka. AI má slúžiť ako podporný nástroj zvyšujúci kvalitu, efektivitu a dostupnosť služieb, nie ako náhrada medziľudského kontaktu alebo profesionálnej zodpovednosti.

Napriek značnému technologickému pokroku zostáva implementácia AI do pomáhajúcich profesií predmetom intenzívnej odbornej diskusie. Výskumy poukazujú na potenciál AI pri zvyšovaní dostupnosti služieb, podpore prevencie a efektívnejšom manažmente údajov, zároveň však upozorňujú na riziká spojené s nedostatočným rozpoznaním krízových situácií, nepresnými alebo zavádzajúcimi odpoveďami generatívnych modelov a absenciou autentickej empatie. Práve kombinácia technologických možností s odbornými kompetenciami

človeka sa v súčasnosti považuje za najbezpečnejší a najefektívnejší model využívania umelej inteligencie v pomáhajúcich profesiách.

Etické, právne a profesijné aspekty využívania umelej inteligencie v krízovej intervencii

Implementácia umelej inteligencie (AI) do pomáhajúcich profesií predstavuje významný technologický pokrok, zároveň však prináša množstvo etických otázok. Krízová intervencia patrí medzi oblasti, v ktorých sa pracuje s osobami nachádzajúcimi sa vo vysoko zraniteľnej životnej situácii. Rozhodnutia prijaté počas intervencie môžu mať bezprostredný vplyv na psychické zdravie, bezpečnosť alebo dokonca život klienta. Z tohto dôvodu musí byť využívanie AI založené na rešpektovaní základných bioetických princípov – autonómie, beneficencie, nonmaleficencie a spravodlivosti (Beauchamp & Childress, 2019). Organizácia UNESCO (2021) zdôrazňuje, že vývoj a implementácia systémov umelej inteligencie musia rešpektovať ľudské práva, ľudskú dôstojnosť, rovnosť, ochranu súkromia, transparentnosť a zodpovednosť. V pomáhajúcich profesiách je nevyhnutné, aby AI podporovala odborníka pri rozhodovaní, nie aby ho nahrádzala. Človek musí zostať konečným nositeľom zodpovednosti za odborné rozhodnutia. Podobne Svetová zdravotnícka organizácia upozorňuje, že pri využívaní AI v zdravotníctve a oblasti duševného zdravia je potrebné zabezpečiť dostatočný ľudský dohľad (human oversight), dôsledné hodnotenie rizík a neustálu kontrolu bezpečnosti algoritmov (World Health Organization [WHO], 2021). AI by mala predstavovať podporný nástroj na zlepšenie kvality starostlivosti, pričom nesmie narušiť terapeutický vzťah medzi odborníkom a klientom. Kantovsky orientovaná sociálna filozofia tento limit prehlbuje požiadavkou, aby klient nebol redukovaný na objekt dátového spracovania ani na prostriedok zvyšovania efektívnosti, ale zostal rešpektovaný ako osoba s vlastnou dôstojnosťou a autonómiou (Stachoň, 2017).

Ochrana osobných údajov a dôvernosť informácií

Krízová intervencia pracuje s mimoriadne citlivými údajmi týkajúcimi sa psychického zdravia, suicidálneho rizika, násilia, závislostí, rodinných konfliktov či traumatických udalostí. Digitálne systémy založené na AI často spracúvajú veľké objemy textových alebo hlasových údajov, čím vznikajú nové požiadavky na ich bezpečné uchovávanie a spracovanie. V podmienkach Európskej únie je ochrana osobných údajov upravená všeobecným nariadením o ochrane údajov (GDPR), ktoré stanovuje prísne pravidlá spracúvania citlivých údajov vrátane údajov o zdravotnom stave (European Parliament & Council of the European Union, 2016). Organizácie využívajúce AI sú povinné zabezpečiť zákonnosť spracúvania údajov, ich minimalizáciu, primeranú úroveň kybernetickej bezpečnosti a transparentnosť voči používateľom. Osobitným problémom zostáva využívanie komerčných generatívnych modelov umelej inteligencie. Odborníci upozorňujú, že zadávanie identifikovateľných údajov klientov do verejne dostupných AI systémov môže predstavovať riziko narušenia dôvernosti a profesijného tajomstva (Blease et al., 2023). Z tohto dôvodu sa odporúča používať iba také riešenia, ktoré spĺňajú legislatívne požiadavky na ochranu osobných údajov a umožňujú bezpečné spracovanie zdravotníckych a sociálnych dát.

Transparentnosť algoritmov a profesionálna zodpovednosť

Jedným z najdiskutovanejších problémov súčasnej AI je tzv. efekt „čiernej skrinky“ (black box), keď používateľ nevie presne vysvetliť, na základe akých pravidiel systém dospel ku konkrétnemu odporúčaniam alebo rozhodnutiu (Floridi & Cowls, 2019). V krízovej intervencii môže byť takáto netransparentnosť problematická, pretože odborník potrebuje rozumieť dôvodom, na základe ktorých AI identifikovala napríklad vysoké suicídálne riziko alebo odporučila určitý postup. Transparentnosť algoritmov je úzko prepojená s profesionálnou zodpovednosťou. Ak AI poskytne nesprávne odporúčanie, zodpovednosť za konečné rozhodnutie nesie odborník poskytujúci krízovú intervenciu. Európska únia preto vo svojom regulačnom rámci pre AI zdôrazňuje princíp ľudského dohľadu (human oversight), ktorý vyžaduje, aby všetky vysokorizikové systémy umožňovali kontrolu, interpretáciu výsledkov a zásah človeka do rozhodovacieho procesu (European Parliament, 2024). V praxi to znamená, že AI môže upozorniť na potenciálne rizikové situácie alebo odporučiť ďalší postup, avšak konečné rozhodnutie musí zostať v kompetencii kvalifikovaného odborníka. Zachovanie profesionálnej autonómie predstavuje jednu zo základných podmienok bezpečného využívania AI v pomáhajúcich profesiách.

Riziko algoritmického skreslenia

Moderné systémy umelej inteligencie sa učia z veľkých dátových súborov. Ak tieto údaje obsahujú systematické chyby alebo spoločenské predsudky, algoritmus môže tieto skreslenia reprodukovat' alebo dokonca zosilňovat' (O'Neil, 2016). V oblasti krízovej intervencie môže algoritmické skreslenie viesť k nesprávnemu hodnoteniu rizika u určitých skupín klientov, napríklad na základe veku, pohlavia, etnického pôvodu, sociálneho statusu alebo používaného jazyka. Takéto chyby môžu negatívne ovplyvniť dostupnosť pomoci alebo viesť k nespravodlivému rozhodovaniu. Z uvedeného dôvodu odborná literatúra odporúča pravidelné testovanie algoritmov, overovanie ich presnosti na rôznych populáciách a priebežnú aktualizáciu modelov podľa nových vedeckých poznatkov (Topol, 2019).

Zachovanie ľudského kontaktu

Jedným zo základných pilierov krízovej intervencie je terapeutický vzťah medzi odborníkom a klientom. Empatia, aktívne počúvanie, autentický záujem, neverbálna komunikácia a schopnosť reagovať na individuálne potreby klienta predstavujú faktory, ktoré významne ovplyvňujú úspešnosť intervencie. Aj keď generatívna AI dokáže viesť plynulý rozhovor a poskytovať podporné informácie, nedokáže prežívať emócie ani vytvárať skutočný medziľudský vzťah. Viaceré štúdie preto upozorňujú, že AI by mala byť využívaná predovšetkým ako podporný nástroj, ktorý odbremeňuje odborníkov od rutinných činností, zatiaľ čo samotná krízová intervencia zostáva založená na kontakte človeka s človekom (Blease et al., 2023; WHO, 2021). V budúcnosti možno očakávať rozširovanie využívania AI pri administratívnej podpore, skríningu rizikových faktorov, psychoedukácii alebo monitorovaní psychického stavu klientov. Napriek tomu sa odborná komunita zhoduje, že empatia, morálne rozhodovanie, etická zodpovednosť a budovanie dôvery zostanú nenahraditeľnými kompetenciami odborníkov pomáhajúcich profesií. Etické, právne a profesijné aspekty predstavujú jednu z najvýznamnejších oblastí implementácie umelej inteligencie do krízovej

intervencie. Kľúčové výzvy zahŕňajú ochranu súkromia klientov, transparentnosť algoritmov, minimalizáciu algoritmického skreslenia, zachovanie profesionálnej zodpovednosti a rešpektovanie ľudskej dôstojnosti. Súčasné medzinárodné odporúčania zdôrazňujú, že AI má dopĺňať odbornú prax, nie nahrádzať odborníka. Budúci rozvoj tejto oblasti bude závisieť od vytvorenia jasných etických štandardov, kvalitného vzdelávania odborníkov a legislatívnych rámcov zabezpečujúcich bezpečné využívanie umelej inteligencie v pomáhajúcich profesiách.

Metodika výskumu

Cieľom kvalitatívneho výskumu bolo preskúmať postoje odborníkov pomáhajúcich profesií k využívaniu umelej inteligencie v krízovej intervencii. Výskum bol zameraný na identifikáciu vnímaných prínosov, rizík, etických aspektov a očakávaní odborníkov týkajúcich sa implementácie AI do poskytovania krízovej intervencie.

Výskumný dizajn

Výskum bol realizovaný kvalitatívnym výskumným dizajnom prostredníctvom pološtruktúrovaných rozhovorov. Tento prístup umožňuje hlbšie porozumieť skúsenostiam, názorom a interpretáciám respondentov a je vhodný pri skúmaní nových alebo málo preskúmaných javov (Braun & Clarke, 2021; Creswell & Poth, 2018). Pološtruktúrovaný rozhovor pozostával z 20 otvorených otázok, ktoré boli tematicky zamerané na profesijné skúsenosti respondentov s poskytovaním krízovej intervencie, ich skúsenosti s využívaním umelej inteligencie v odbornej praxi, vnímané prínosy a možnosti jej implementácie, identifikované riziká a limity využívania AI, etické a právne aspekty jej aplikácie, ako aj očakávania respondentov týkajúce sa budúceho rozvoja a využívania umelej inteligencie v oblasti krízovej intervencie.

Výskumná vzorka

Výskumný súbor tvorilo 18 odborníkov poskytujúcich krízovú intervenciu alebo pracujúcich s klientmi v krízových situáciách.

Respondent	Profesia	Pracovisko	Prax (roky)	Skúsenosť s AI
R1	sociálna pracovníčka	krízové centrum	15	základná
R2	psychológ	linka dôvery	12	pokročilá
R3	sociálny pracovník	centrum pre deti a rodiny	8	základná
R4	klinická psychologička	zdravotnícke zariadenie	22	žiadna
R5	terénny sociálny pracovník	terénna sociálna práca	17	základná
R6	psychologička	online linka pomoci	6	pokročilá
R7	sociálna pracovníčka	poradňa	10	základná
R8	psychiater	nemocnica	24	žiadna
R9	sociálna pracovníčka	samospráva	18	základná
R10	psychológ	centrum poradenstva	14	základná

Respondent	Profesia	Pracovisko	Prax (roky)	Skúsenosť s AI
R11	sociálny pracovník	občianske združenie	5	pokročilá
R12	psychologička	nemocnica	16	žiadna
R13	sociálna pracovníčka	krízové centrum	22	základná
R14	psychológ	ozbrojené sily	13	pokročilá
R15	sociálny pracovník	nízkoprahové centrum	9	základná
R16	školská psychologička	škola	7	základná
R17	sociálna pracovníčka	centrum pre rodinu	19	základná
R18	psychológ	linka pomoci	11	pokročilá

Tabuľka 1 - Charakteristika respondentov (N = 18)

Zdroj: vlastné spracovanie

Respondenti mali prax od približne 5 do 24 rokov a rozdielnú úroveň skúseností s využívaním AI – od žiadnych po pokročilé. Výber respondentov bol zámerný, pričom kritériom zaradenia bola skúsenosť s poskytovaním krízovej intervencie alebo práce s klientmi v krízových situáciách. Zber údajov: Údaje boli získané prostredníctvom individuálnych pološtruktúrovaných rozhovorov.

Rozhovory boli zaznamenané, prepísané doslovne a následne anonymizované. Respondenti boli označení kódmi R1–R18. Analýza údajov: Na analýzu údajov bola použitá reflexívna tematická analýza podľa Braunovej a Clarkeovej (2021). Analýza získaných údajov prebiehala v súlade s postupom reflexívnej tematickej analýzy podľa Braunovej a Clarkeovej (2021). Proces analýzy zahŕňal šesť na seba nadväzujúcich fáz. V prvej fáze sa výskumník dôkladne oboznámil s obsahom rozhovorov prostredníctvom opakovaného čítania ich doslovných prepisov. Následne bolo realizované otvorené kódovanie, počas ktorého boli identifikované významové jednotky a vytvorené počiatočné otvorené kódy. V ďalšej fáze boli príbuzné kódy systematicky zoskupované do predbežných tematických celkov, ktoré boli následne revidované z hľadiska ich obsahovej konzistentnosti a vzájomných vzťahov. Po revízii boli jednotlivé témy definitívne pomenované a obsahovo vymedzené. Záverečná fáza analýzy spočívala v interpretácii výsledkov vo vzťahu k cieľu výskumu, výskumným otázkam a dostupným teoretickým poznatkom. Počas analytického procesu bolo identifikovaných približne päťdesiat otvorených kódov, ktoré boli prostredníctvom axiálneho kódovania usporiadané do tematických kategórií a následne integrované do šiestich hlavných tém charakterizujúcich postoje odborníkov k využívaniu umelej inteligencie v krízovej intervencii.

Kód 1	Kód 2	Kód 3	Kód 4	Kód 5
administratívna podpora	dostupnosť 24/7	triedenie správ	strata empatie	bezpečnosť klienta
tvorba dokumentácie	anonymita klienta	analýza textu	strata ľudského kontaktu	suicídne riziko
sumarizácia údajov	orientácia v službách	podpora rozhodovania	dehumanizácia pomoci	hospitalizácia

Kód 1	Kód 2	Kód 3	Kód 4	Kód 5
vyhľadavanie odborných informácií	prvotný skrining	časová úspora	ochrana osobných údajov	ochrana detí
psychoedukácia	identifikácia rizika	nedostatok odborníkov	GDPR	dôvera klienta
dostupnosť vo vidieckych regiónoch	chatbot	nepresné odporúčania	transparentnosť algoritmov	terapeutický vzťah
digitálne poradenstvo	nesprávna interpretácia kontextu	zodpovednosť	legislatíva	individuálny prístup
odborný dohľad	validácia AI	vzdelávanie odborníkov	pilotné projekty	interdisciplinárna spolupráca
spolupráca IT a psychológov	etické štandardy	AI ako pomocník	AI nie je náhrada človeka	budúcnosť AI
technologický rozvoj	profesionálna autonómia	klinický úsudok	kvalita intervencie	podpora odborníka

Tabuľka 2 - Otvorené kódy vytvorené počas analýzy
Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka 2 sumarizuje otvorené kódy vytvorené počas počiatočnej fázy analýzy kvalitatívnych údajov. Kódy predstavujú prvotné významové jednotky identifikované vo výpovediach respondentov a slúžili ako základ pre ich následné zoskupenie do axiálnych kategórií a hlavných tém tematickej analýzy.

Výsledky

Na základe tematickej analýzy bolo identifikovaných šesť hlavných tém.

Hlavná téma	Podtémy
1. AI ako podporný nástroj	administratíva, dokumentácia, psychoedukácia, vyhľadavanie informácií, skrining
2. Zvýšenie dostupnosti pomoci	anonymita, dostupnosť 24/7, prvý kontakt, orientácia v službách
3. Riziká AI	nesprávne odporúčania, nepochopenie kontextu, suicidálne riziko, strata empatie
4. Etické a právne otázky	ochrana údajov, transparentnosť, legislatíva, zodpovednosť
5. Nenahraditeľnosť odborníka	terapeutický vzťah, empatia, klinický úsudok, individuálny prístup
6. Budúcnosť implementácie AI	pilotné projekty, vzdelávanie, validácia, interdisciplinárna spolupráca

Tabuľka 3 - Hlavné témy a podtémy
Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka 3 prezentuje šesť hlavných tém a k nim priradené podtémy, ktoré boli vytvorené na základe zoskupovania významovo príbuzných otvorených kódov. Identifikované tematické oblasti zachytávajú vnímané prínosy, riziká, etické a profesijné aspekty, ako aj očakávania respondentov týkajúce sa budúceho využívania umelej inteligencie v krízovej intervencii. Témy zároveň vytvorili základ pre interpretáciu výsledkov a následnú diskusiu.

Výsledky tematickej analýzy

Tematická analýza výpovedí respondentov umožnila identifikovať šesť hlavných tém, ktoré zachytávajú spôsob, akým odborníci pomáhajúcich profesií vnímajú možnosti, limity a podmienky využívania umelej inteligencie v krízovej intervencii.

Prvou identifikovanou témou bola umelá inteligencia ako podporný nástroj odborníka. Takmer všetci respondenti zdôrazňovali, že AI by mala odborníka dopĺňať, nie nahrádzať. Jej prínos videli najmä v administratívnej podpore, sumarizácii dokumentácie, vyhľadávaní odborných informácií, tvorbe psychoedukačných materiálov a triedení údajov. Umelá inteligencia bola vnímaná ako nástroj, ktorý môže znížiť administratívnu záťaž, urýchliť spracovanie informácií a vytvoriť väčší priestor na priamu prácu s klientom. Tento postoj ilustrujú výroky respondentov: „AI je podporný nástroj, nie náhrada odborníka“ (R2), „AI má pomáhať, nie nahrádzať vzťah s klientom“ (R5) a „Vidím ju ako pomocníka odborníkov“ (R18). Z výpovedí je zrejmé, že odborníci pripúšťajú široké využitie AI pri rutinných a informačných činnostiach, avšak odmietajú jej autonómne postavenie v procese krízovej intervencie.

Druhá téma sa týkala zvýšenia dostupnosti pomoci. Respondenti uvádzali, že umelá inteligencia môže rozšíriť možnosti kontaktu s krízovými službami, a to predovšetkým prostredníctvom nepretržitej dostupnosti, anonymity a rýchleho prvého nasmerovania klienta. Za významný prínos považovali možnosť poskytovať základné informácie aj mimo bežných pracovných hodín a v regiónoch, v ktorých je nedostatok odborných služieb. AI môže podľa nich fungovať ako prvý kontaktný bod, ktorý klientovi pomôže zorientovať sa v dostupných službách, odporučiť vhodný typ pomoci alebo sprostredkuje kontakt na príslušného odborníka. Význam anonymity respondenti spájali najmä s mladšími klientmi alebo s osobami, ktoré sa obávajú stigmatizácie a pri prvom kontakte preferujú digitálnu komunikáciu.

Treťou témou boli riziká implementácie umelej inteligencie. Respondenti najčastejšie upozorňovali na možnosť nesprávneho vyhodnotenia rizika, nepochopenie širšieho sociálneho, rodinného alebo psychického kontextu, stratu empatie a prílišnú dôveru v algoritmické odporúčania. Významnou obavou bola aj ochrana osobných a citlivých údajov klientov. Odborníci poukazovali na to, že systém môže síce rozpoznať určité jazykové alebo behaviorálne vzorce, nemusí však správne porozumieť významu výpovede, ironii, ambivalencii alebo individuálnemu kontextu klienta. Prakticky všetci respondenti sa zhodli, že AI nesmie samostatne rozhodovať v situáciách suicidálneho rizika, psychotických stavov, ohrozenia dieťaťa, domáceho násillia alebo inej akútnej krízy. V takýchto prípadoch musí byť rozhodovanie založené na odbornom posúdení človeka a na bezprostrednom ľudskom kontakte. Štvrtá téma zahŕňala etické, právne a profesijné aspekty využívania AI. Respondenti naprieč všetkými zastúpenými profesiami zdôrazňovali potrebu ochrany údajov, transparentnosti algoritmov, jasného vymedzenia zodpovednosti, legislatívnej regulácie a odborného dohľadu. Za zásadnú otázku považovali určenie zodpovednosti v prípade, že AI poskytne nesprávne alebo škodlivé odporúčanie. Odborníci zároveň upozorňovali, že klient musí byť informovaný o tom, či komunikuje s človekom alebo s automatizovaným systémom a akým spôsobom sú jeho údaje spracúvané. Za nevyhnutnú podmienku bezpečného využívania AI preto považovali existenciu jasných metodík, etických štandardov, pravidelnej kontroly kvality a možnosti zásahu kvalifikovaného odborníka.

Piata téma poukázala na nenahraditeľnosť ľudského kontaktu. Išlo o jednu z najsilnejších a najkonzistentnejšie prítomných tém v celom súbore výpovedí. Respondenti opakovane zdôrazňovali význam empatie, terapeutického vzťahu, dôvery, aktívneho počúvania a individuálneho prístupu ku klientovi. Podľa ich názoru môže AI simulovať empatický jazyk alebo rozpoznávať emocionálne vzorce, nedokáže však autenticky prežívať emócie ani nieť morálnu zodpovednosť za prijaté rozhodnutie. V krízovej intervencii je pritom vzťah medzi klientom a odborníkom často základným predpokladom stabilizácie, obnovenia pocitu bezpečia a motivácie prijať ďalšiu pomoc. Technológia preto môže podporiť odborný proces, ale nemôže nahradiť medziľudský vzťah, ktorý predstavuje jadro pomáhajúcej intervencie.

Posledná téma sa týkala budúcnosti umelej inteligencie v krízovej intervencii. Väčšina respondentov predpokladala, že AI sa postupne stane bežnou súčasťou krízových, poradenských a zdravotníckych služieb. Jej úspešné zavedenie však podľa nich závisí od viacerých podmienok. Za najdôležitejšie považovali odbornú validáciu používaných systémov, legislatívne ukotvenie, vytvorenie etických štandardov, systematické vzdelávanie pracovníkov a zachovanie rozhodujúcej úlohy človeka. Respondenti podporovali postupné zavádzanie prostredníctvom pilotných projektov a priebežného hodnotenia bezpečnosti a efektivity. Za optimálny model považovali spoluprácu odborníkov pomáhajúcich profesií, právnikov a technologických špecialistov. Budúcnosť preto nevnímali ako nahradenie človeka technológiou, ale ako vytvorenie zodpovedného modelu spolupráce, v ktorom AI rozširuje možnosti odborníka a zároveň rešpektuje bezpečnosť, dôstojnosť a individuálne potreby klienta.

Hlavná téma	Axiálne kategórie	Otvorené kódy
1. AI ako podporný nástroj odborníka	Administratívna podpora	administratíva, dokumentácia, sumarizácia, prepis záznamov
	Podpora odborného rozhodovania	analýza údajov, triedenie informácií, skríning, identifikácia rizika
	Psychoedukačná podpora	tvorba materiálov, odporúčania, vyhľadávanie informácií
	Organizácia práce	orientácia v službách, koordinácia, plánovanie
2. Zvýšenie dostupnosti pomoci	Dostupnosť služieb	24/7 pomoc, prvý kontakt, online pomoc
	Dostupnosť pre zraniteľné skupiny	vidiecke regióny, nedostatok odborníkov
	Výhody pre klienta	anonymita, rýchlosť, orientácia
3. Riziká implementácie AI	Klinické riziká	nesprávne odporúčania, suicidálne riziko, psychózy
	Technologické riziká	chyby algoritmu, nepresnosť, halucinácie AI
	Sociálne riziká	strata empatie, strata dôvery, dehumanizácia
	Organizačné riziká	nahradenie odborníkov, nekritická dôvera
4. Etické a právne otázky	Ochrana údajov	GDPR, citlivé údaje, súkromie
	Transparentnosť	vysvetliteľnosť algoritmov

Hlavná téma	Axiálne kategórie	Otvorené kódy
	Profesijná zodpovednosť	odborný dohľad, kontrola AI
	Legislatíva	regulácia, etické smernice
5. Nenahraditeľnosť človeka	Terapeutický vzťah	dôvera, empatia, aktívne počúvanie
	Klinický úsudok	odborné rozhodovanie, intuícia
	Individuálny prístup	personalizácia intervencie
	Morálna zodpovednosť	etické rozhodovanie
6. Budúcnosť AI	Rozvoj AI	technologický pokrok
	Implementácia	pilotné projekty, metodiky
	Vzdelávanie	školenia odborníkov
	Interdisciplinarita	IT + psychológ + sociálna práca
	Bezpečné používanie	validácia, kontrola kvality

Tabuľka 4 - Axiálne kódovanie

Zdroj: vlastné spracovanie

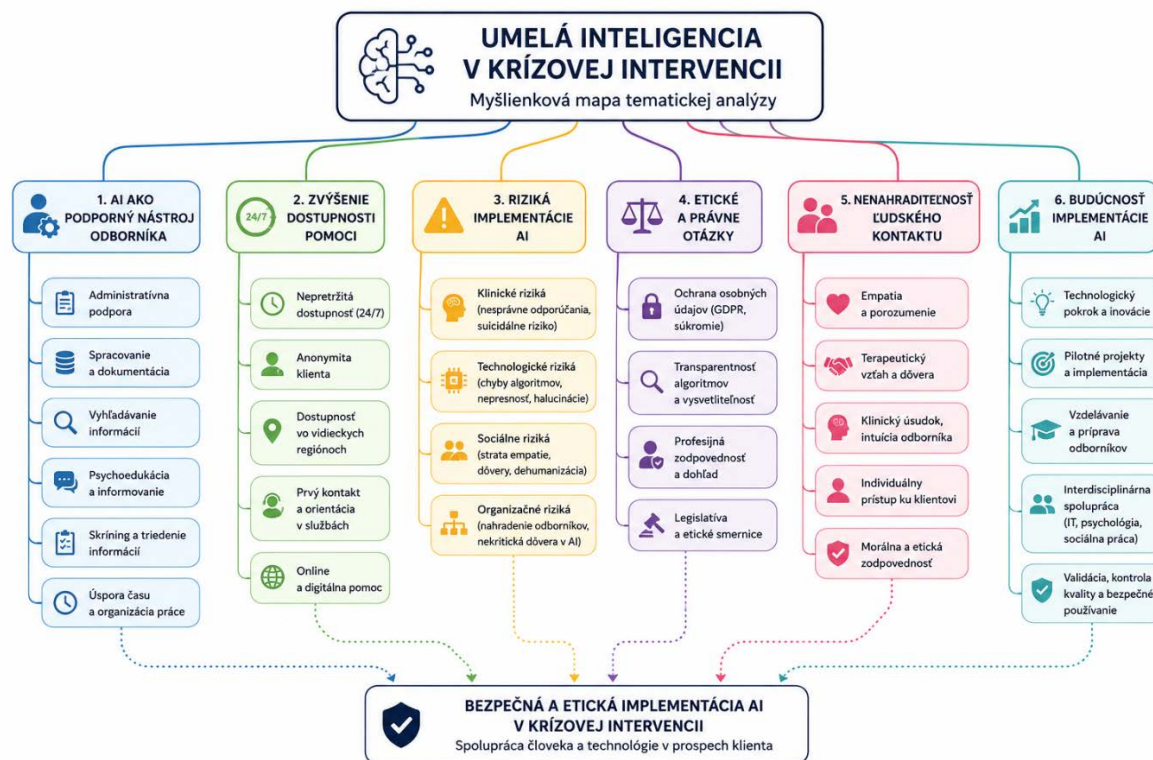
Tabuľka 4 znázorňuje proces axiálneho kódovania, prostredníctvom ktorého boli významovo príbuzné otvorené kódy usporiadané do širších axiálnych kategórií a následne priradené k šiestim hlavným témam. Takto vytvorená štruktúra poukazuje na vzájomné súvislosti medzi vnímanými prínosmi umelej inteligencie, rizikami jej implementácie, etickými a právnymi požiadavkami, významom ľudského faktora a podmienkami jej budúceho využívania v krízovej intervencii. Axiálne kódovanie zároveň vytvorilo interpretačný rámec pre hlbšie pochopenie postojov respondentov a formulovanie záverov výskumu.

Diskusia

Predložená kvalitatívna štúdia sa zamerala na skúmanie postojov odborníkov pomáhajúcich profesií k využívaniu umelej inteligencie v krízovej intervencii. Výsledky tematickej analýzy poukázali na šesť hlavných tematických oblastí: (1) AI ako podporný nástroj odborníka, (2) zvýšenie dostupnosti pomoci, (3) riziká implementácie AI, (4) etické a právne aspekty, (5) nenahraditeľnosť ľudského kontaktu a (6) budúcnosť implementácie AI. Tieto témy vytvárajú ucelený obraz o tom, ako odborníci vnímajú potenciál aj limity umelej inteligencie v oblasti krízovej intervencie.

Najvýraznejším zistením bolo jednoznačné odmietnutie predstavy, že by AI mala nahradiť odborníka. Respondenti naprieč všetkými profesiami opakovane zdôrazňovali, že umelá inteligencia môže významne podporiť administratívne činnosti, psychoedukáciu, vyhľadávanie odborných informácií či prvotný skríning klientov, avšak konečné rozhodnutia musia zostať v kompetencii človeka. Takéto odbremenenie môže byť významné aj preto, že vnímaný časový tlak môže pôsobiť ako sociálna bariéra pracovnej spokojnosti a zavádzania inovácií (Gerec et al., 2025). Tento záver korešponduje s odporúčaniami WHO (2021), ktoré zdôrazňujú princíp human oversight, teda nevyhnutnosť zachovania ľudského dohľadu pri využívaní AI v zdravotníctve a duševnom zdraví. Významnou témou bola aj dostupnosť

odbornej pomoci. Respondenti poukazovali na skutočnosť, že AI môže zlepšiť prístup ku krízovým službám najmä vo večerných hodinách, vo vidieckych regiónoch alebo v situáciách, keď klient preferuje anonymnú komunikáciu. Podobné závery uvádzajú aj Lee et al. (2021), podľa ktorých digitálne technológie významne rozširujú možnosti podpory duševného zdravia, najmä v oblastiach s nedostatkom odborníkov. Na druhej strane boli veľmi silno zastúpené obavy súvisiace s bezpečnosťou klientov. Väčšina respondentov uviedla, že AI môže predstavovať riziko pri akútnych suicidálnych stavoch, psychotických epizódach alebo iných život ohrozujúcich situáciách. Tieto zistenia sú v súlade s publikovanými prácami Blease a Rodman (2025) a Torousa a Bleasea (2024), ktorí upozorňujú, že generatívna AI môže produkovať nepresné alebo zavádzajúce odpovede, pokiaľ nie je využívaná pod odborným dohľadom. Veľká pozornosť bola venovaná etickým otázkam. Respondenti zdôrazňovali potrebu ochrany osobných údajov, transparentnosti algoritmov, legislatívnej regulácie a jasného určenia zodpovednosti za rozhodnutia podporené AI. Tieto výsledky potvrdzujú princípy definované UNESCO (2021) aj Európskou úniou v Akte o umelej inteligencii, ktoré vyžadujú bezpečné, transparentné a človeka rešpektujúce využívanie AI. Mimoriadne významnou témou bola nenahradiťnosť medziľudského vzťahu. Napriek pozitívnemu postoju k technologickým inováciám respondenti opakovane zdôrazňovali význam empatie, terapeutického vzťahu, aktívneho počúvania a klinického úsudku. Tieto kompetencie považujú za základ úspešnej krízovej intervencie a zároveň za oblasti, ktoré súčasná AI nedokáže autenticky reprodukovat'. Výsledky tak podporujú koncept augmentácie odborníka, podľa ktorého má AI rozširovať jeho možnosti, nie nahrádzať jeho profesionálne kompetencie. Skúsenosti klientov programov následnej starostlivosti zároveň podporujú chápanie AI ako doplnku psychosociálnej starostlivosti, nie ako náhrady terapeutického vzťahu (Hellerová et al., 2026). Posledná identifikovaná téma sa týkala budúceho vývoja. Väčšina respondentov predpokladá, že AI sa v horizonte najbližších rokov stane prirodzenou súčasťou krízovej intervencie. Jej úspešná implementácia však bude podmienená kvalitnou legislatívou, validáciou algoritmov, odborným vzdelávaním pracovníkov a vytvorením etických štandardov. Z pohľadu respondentov predstavuje optimálny model spoluprácu odborníkov z oblasti psychológie, sociálnej práce, medicíny, informatiky a umelej inteligencie. Výsledky štúdie naznačujú, že odborníci nevnímajú AI ako konkurenciu, ale ako potenciálneho partnera. Budúcnosť krízovej intervencie preto pravdepodobne nebude spočívať v nahradení človeka technológiou, ale vo vytvorení bezpečného modelu spolupráce medzi odborníkom a inteligentnými digitálnymi nástrojmi.



Obrázok 1 - Myšlienková mapa tematickej analýzy
Zdroj: vlastné spracovanie

Obrázok 1 znázorňuje myšlienkovú mapu tematickej analýzy vytvorenú na základe kvalitatívnej analýzy rozhovorov s odborníkmi pomáhajúcich profesií. V centre mapy sa nachádza využívanie umelej inteligencie v krízovej intervencii, z ktorého vychádza šesť hlavných tematických oblastí identifikovaných počas analýzy: AI ako podporný nástroj odborníka, zvýšenie dostupnosti pomoci, riziká implementácie AI, etické a právne aspekty, nenahraditeľnosť ľudského kontaktu a budúcnosť využívania AI. Jednotlivé hlavné témy sú ďalej rozpracované prostredníctvom podtém, ktoré predstavujú najvýznamnejšie oblasti identifikované vo výpovediach respondentov. Myšlienková mapa zároveň ilustruje vzájomné prepojenie jednotlivých tematických okruhov a poukazuje na komplexnosť implementácie umelej inteligencie do krízovej intervencie, ktorá si vyžaduje vyváženú technológiu, etických princípov a zachovania rozhodujúcej úlohy odborníka.

Záver

Rozvoj umelej inteligencie predstavuje jednu z najvýznamnejších technologických inovácií súčasnosti, ktorá postupne preniká aj do oblasti pomáhajúcich profesií a krízovej intervencie. Predložená kvalitatívna štúdia sa zamerala na skúmanie postojov odborníkov poskytujúcich krízovú intervenciu k možnostiam využívania umelej inteligencie v odbornej praxi. Výsledky tematickej analýzy poukázali na to, že respondenti vnímajú AI predovšetkým ako podporný nástroj, ktorý môže prispieť k zvýšeniu efektivity práce odborníkov, zlepšeniu dostupnosti pomoci, zníženiu administratívnej záťaže a podpore psychoedukácie. Zároveň však upozorňujú na významné riziká spojené s jej implementáciou, najmä v oblasti nesprávneho vyhodnotenia

rizikových situácií, ochrany osobných údajov, transparentnosti algoritmov a možnej straty ľudského rozmeru pomoci.

Jedným z najvýznamnejších zistení výskumu je jednoznačný konsenzus respondentov, že umelá inteligencia nemôže nahradiť odborníka poskytujúceho krízovú intervenciu. Empatia, terapeutický vzťah, klinický úsudok, morálne rozhodovanie a individuálny prístup ku klientovi predstavujú kompetencie, ktoré zostávajú výlučne doménou človeka. AI by preto mala byť chápaná ako nástroj rozširujúci možnosti odborníkov, nie ako ich náhrada. Tento prístup je v súlade s medzinárodnými odporúčaniami zdôrazňujúcimi princíp zachovania ľudského dohľadu pri využívaní umelej inteligencie v zdravotníctve a pomáhajúcich profesiách. Výsledky štúdie zároveň poukazujú na potrebu vytvorenia jasného legislatívneho, metodického a etického rámca pre implementáciu AI do krízovej intervencie. Za nevyhnutné podmienky bezpečného využívania AI respondenti označili odbornú validáciu používaných systémov, transparentnosť algoritmov, dôslednú ochranu citlivých údajov, zachovanie profesionálnej zodpovednosti odborníkov a systematické vzdelávanie pracovníkov pomáhajúcich profesií. Potreba ďalšieho vzdelávania odborných zamestnancov sa uplatňuje aj v sociálnych službách zameraných na seniorov s demenciou (Hidéghetyová et al., 2026). Úspešná implementácia AI si zároveň vyžaduje interdisciplinárnu spoluprácu odborníkov z oblasti psychológie, sociálnej práce, medicíny, informatiky, práva a etiky. Technologické nástroje preto nemožno posudzovať oddelene od ďalších podmienok, ktoré ovplyvňujú pracovný výkon sociálnych pracovníkov (Liszoková a Holeková, 2025). Predložená štúdia prináša nové poznatky o postojoch odborníkov pôsobiacich v oblasti krízovej intervencie a prispieva k diskusii o možnostiach zodpovedného využívania umelej inteligencie v pomáhajúcich profesiách. Výsledky môžu byť využité pri tvorbe metodických odporúčaní, vzdelávacích programov a odborných štandardov pre implementáciu AI do praxe. Zároveň predstavujú východisko pre ďalší empirický výskum zameraný na hodnotenie efektívnosti konkrétnych AI nástrojov, ich vplyvu na kvalitu poskytovaných služieb, spokojnosť klientov a rozhodovacie procesy odborníkov.

Limitom predloženej štúdie je kvalitatívny charakter výskumu, ktorý neumožňuje generalizáciu výsledkov na celú populáciu odborníkov poskytujúcich krízovú intervenciu. Budúci výskum by mal preto kombinovať kvalitatívne a kvantitatívne prístupy, zapojiť väčší a profesijne diverzifikovaný súbor respondentov a overovať účinnosť implementácie AI v rôznych typoch krízových služieb. Perspektívnym smerom je aj skúmanie postojov samotných klientov ku využívaniu umelej inteligencie a hodnotenie jej prínosu pre dostupnosť, kvalitu a bezpečnosť poskytovanej pomoci. Na záver možno konštatovať, že budúcnosť krízovej intervencie pravdepodobne nebude spočívať v nahradení človeka technológiou, ale vo vytvorení bezpečného a eticky ukotveného modelu spolupráce medzi odborníkom a umelou inteligenciou. Takýto model môže významne prispieť k zvyšovaniu dostupnosti a kvality krízových služieb, pričom základným princípom musí zostať rešpektovanie ľudskej dôstojnosti, ochrana klienta a zachovanie rozhodujúcej úlohy odborníka v procese poskytovania pomoci.

*Tento článok odporúča na publikovanie vo vedeckom časopise Mladá veda:
prof. PaedDr. Peter Jusko, PhD.*

Použitá literatúra

1. BALÁŽI, I., KIMPANOVÁ, L., OLÁH, M., SOSNOVÁ, B., 2024. Analýza úrovne organizácie a koordinácie krízovej intervencie a efektívnosť humanitárnej pomoci v oblastiach postihnutých povodňami v Českej republike v roku 2024. In: *Sociálno-zdravotnícke spektrum*. č. 7, s. 1–10. ISSN 1339-1577. ISSN online 1339-2379.
2. BEAUCHAMP, T. L. a J. F. CHILDRESS, 2019. *Principles of biomedical ethics*. 8th ed. Oxford University Press. ISBN 978-0-19-064087-3. E-book ISBN 978-0-19-007788-4.
3. BLEASE, C. a A. RODMAN, 2025. Generative artificial intelligence in mental healthcare: An ethical evaluation. In: *Current Treatment Options in Psychiatry*. Vol. 12, Article 5. DOI: 10.1007/s40501-024-00340-x.
4. BLEASE, C., A. WORTHEN a J. TOROUS, 2024. Psychiatrists' experiences and opinions of generative artificial intelligence in mental healthcare: An online mixed-methods survey. In: *Psychiatry Research*. Vol. 333, Article 115724. DOI: 10.1016/j.psychres.2024.115724.
5. BRAUN, Virginia a Victoria CLARKE, 2021. *Thematic Analysis: A Practical Guide*. London: SAGE Publications. ISBN 978-1-4739-5323-9.
6. CRESWELL, John W. a Cheryl N. POTH, 2018. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. 4. vyd. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
7. EUROPEAN PARLIAMENT AND COUNCIL OF THE EUROPEAN UNION, 2016. Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (*General Data Protection Regulation*). In: Official Journal of the European Union. L 119, pp. 1-88. Dostupné z: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>.
8. EUROPEAN PARLIAMENT AND COUNCIL OF THE EUROPEAN UNION, 2024. *Regulation (EU) 2024/1689 of the European Parliament and of the Council of 13 June 2024 laying down harmonised rules on artificial intelligence and amending Regulations and Directives of the European Union (Artificial Intelligence Act)*. In: Official Journal of the European Union. L, 2024/1689. Dostupné z: <http://data.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj>.
9. FLORIDI, L. a J. COWLS, 2019. A unified framework of five principles for AI in society. In: *Harvard Data Science Review*. Vol. 1, no. 1. DOI: 10.1162/99608f92.8cd550d1.
10. GEREC, F., LISZOKOVÁ, M., HOLEKOVÁ, I., VALLOVÁ, J. 2025. Perception of time pressure as a social barrier to job satisfaction and the implementation of innovations. In: *MMK 2025: Mezinárodní Masarykova konference pro doktorandy a mladé vědecké pracovníky: recenzovaný sborník příspěvků mezinárodní vědecké konference* [online]. Hradec Králové: Magnanimitas akademické sdružení, s. 225–233 [cit. 9. augusta 2026]. ISBN 978-80-87952-43-6. Dostupné z: https://www.vedeckekonference.cz/library/proceedings/mmk_2025.pdf.
11. HELLEROVÁ, K., URBAN, D., 2025. Využití umělé inteligence (AI) v sociální práci. Rapid review. In: *Logos Polytechnikos* [online]. Roč. 16, č. 1, s. 58–66 [cit. 9. augusta 2026]. ISSN 2464-7551. Dostupné z: <https://www.vspj.cz/soubory/3c/e2/b4/f6/logos20251pdf-e11bfcef-5f76-4cfc-a127-9e180b2c7b3e.pdf>
12. HELLEROVÁ, K., URBAN, D. a HAMHALTEROVÁ, J. 2026. Artificial Intelligence in Psychotherapy: experiences of Aftercare Programme Clients. In: *Caritas et veritas* [online]. Roč. 16, č. 1, s. 76–87 [cit. 9. augusta 2026]. ISSN 1805-0948. Dostupné z: <https://doi.org/10.32725/cetv.2026.008>
13. HIDÉGHETYOVÁ, M., ŠUSTROVÁ, M., PALUN, M., KIMPANOVÁ, L. 2026. Ďalšie vzdelávanie odborných zamestnancov v sociálnych službách zameraných na seniorov s demenciou v Bratislavskom samosprávnom kraji. In: *Socialium Actualis 18*. České Budějovice: Nová Forma s.r.o., s. 158–171. ISBN 978-80-7612-875-0.
14. LEE, E. E. et al., 2021. Artificial intelligence for mental healthcare: Clinical applications, barriers, facilitators, and artificial wisdom. In: *Biological Psychiatry: Cognitive Neuroscience and Neuroimaging*. Vol. 6, no. 9, pp. 856-864. DOI: 10.1016/j.bpsc.2021.02.001.
15. LISZOKOVÁ, Mariola a Iva HOLEKOVÁ, 2025. Vybrané determinanty ovplyvňujúce pracovný výkon sociálnych pracovníkov. In: *Humanitné a spoločenské vedy v pregraduálnom vzdelávaní 16/2025*:

- zborník vedeckých prác a vedeckých štúdií [CD-ROM]. Bratislava: Z-F LINGUA, s. 105–118. ISBN 978-80-8177-116-3.
16. O'NEIL, C., 2016. *Weapons of math destruction: How big data increases inequality and threatens democracy*. Crown. ISBN 978-0-553-41881-1. E-book ISBN 978-0-553-41883-5.
 17. SALIMOVA, L., RUSNÁKOVÁ, M., 2024. Collaborative strategies for adolescent suicide prevention: insights from Slovakia and Kyrgyzstan. In: *Discover Mental Health* [online]. Roč. 4, článok 45. ISSN 2731-4383. DOI: <https://doi.org/10.1007/s44192-024-00102-4>
 18. STACHOŇ, M., 2017. *Sociálna filozofia I. Kanta*. 1. vyd. Banská Bystrica: Belianum – Vydavateľstvo Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici. 176 s. ISBN 978-80-557-1333-5.
 19. TOPOL, E. J., 2019. *Deep medicine: How artificial intelligence can make healthcare human again*. Basic Books. ISBN 978-1-5416-4463-2. E-book ISBN 978-1-5416-4464-9.
 20. TOROUS, J. a C. BLEASE, 2024. Generative artificial intelligence in mental health care: Potential benefits and current challenges. In: *World Psychiatry*. Vol. 23, no. 1, pp. 1-2. DOI: 10.1002/wps.21148.
 21. UNESCO, 2021. *Recommendation on the ethics of artificial intelligence*. UNESCO. ISBN 978-92-3-100483-8.
 22. WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2021. *Ethics and governance of artificial intelligence for health: WHO guidance*. World Health Organization. ISBN 978-92-4-002920-0. Print ISBN 978-92-4-002921-7.

Mladá veda

Young Science

ISSN 1339-3189