



UNIVERZA V LJUBLJANI

FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

EPISTEMOLOGIJA SOCIALNEGA DELA I

SINERGETSKO KIBERNETSKA ANALIZA PRIMERA SD

UVOD

V analizi primera bom opisovala primer s prakse, ki sem jo že tretje leto zapored opravljala na Tom telefonu. Ker imam že nekaj izkušenj in sem se v telefonsko svetovanje poglobila tako teoretično kot izkustveno, se mi zdi to primeren izbor.

Na Tom telefon kličejo otroci in mladostniki do 18. leta, njihov spekter težav je paleta dvomov, negotovosti, vprašanj o smislu in drugih tem, povezanih s prvimi koraki v svet. Nekateri imajo že več izkušenj, drugi svojo pot še le zarisujejo. V vsakem primeru pa jih kot »Tomovci« sprejememo v *trenutek tu in zdaj*, kjer se trudimo, da preko telefonske zveze dosežemo *časovno uglasenost* s pomočjo glasovne intonacije, premorov, tišine, joka, glasnosti govorjenja, se jim *pridružimo z našimi* glasovi, *mnenji, podporo in pomočjo* in jim skušamo v tistem kratkem času dati čim boljše *oporo* na njihovi *lastni poti destabiliziranja nefunkcionalnega vzorca*.

Priznam, da sem se velikokrat vprašala, kakšen smisel ima, da se oglasim na telefon in z otrokom *soustvarim definicijo problema in želene rešitve*, da *skupaj* določiva *prve najmanjše možne korake* in skušava v njegovi *socialni mreži* najti *oporo*, iščeva *alternativne možnosti* za širjenje *klientskega sistema*, ki mu bo omogočal *preverjanje in stabilizacijo premika od neželenega stanja k zelenemu*. V času treh let sem povsem spremenila svoje *stališče – ne moreš biti neudeležen*. Tudi jaz kot svetovalka postanem *opazujoč sistem* v trenutku, ko sprejem klic. Ni vseeno, ali se z otrokom *srečava* ali ne, četudi za kratek čas. Najbolj mi je pomagalo *spoznanje*, da imajo naše uporabnice in uporabniki samo ožje sorodnike in vrstnike, širših *socialnih mrež* še ne ustvarijo niti se ne zavedajo, da jih le-te lahko krepijo, ne *zavedajo* se še njihovega *pomena*, zato je še toliko bolj pomembno, da jim pomagamo pri *stabilizaciji sprememb v širšem socialnem in kulturnem kontekstu*.

Vse se začne zelo enostavno: »Tom telefon, telefon za pomoč otrokom in mladostnikom v stiski, lahko kako pomagamo?«. Velikokrat sem se vprašala, ali je pravilno, da rečemo »v stiski«, ker jih potem že od samega začetka etiketiramo, delujemo v smeri *trivialnega* v smislu: gotovo si v stiski, imaš problem, ne dopuščam druge možnosti. Iz tega sledi: jaz sem tisti, ki ti lahko pomaga – ne upoštevamo *neenakosti moči*, jo na nek način izkoristimo. To

pomeni, da ne upoštevamo **etike udeležенosti**. Ker »storitvena dejavnost« mora biti definirana v pravno-formalnem okviru, da telefon sploh lahko deluje in obstaja, smo samo mi tisti, ki lahko **linearnost, enosmernost** spremenimo v **senzibilnost za različnost**. Kako vemo, da je nekdo v stiski ob tem, da se zavedamo, da je več kot polovici otrok, ki pokličejo, dolgčas in nam pripovedujejo razne šale, so tudi nesramni, kričijo v slušalko. Zakaj bi neki situaciji rekli stiska, če gre **trenutno za konkretno situacijo**, v kateri otrok, mladostnik ne čuti **gotovosti in varnosti**, a je hkrati situacija, s katero se **želi spopasti**, od nje ne beži, ne **zanika** nelagodnega počutja. Morali bi jih **nagraditi** za klic, **krepi** njihovo moč, **iskati vire moči**, ki jim bodo odtehtali vrednost njihovega lastnega **specifičnega destabilizatorja** in jim pomagali premagati **točko kritične nestabilnosti**. To sicer počnemo v kasnejših fazah pogovora.

ANALIZA PRIMERA

Analizirala bom pogovor z deklico, staro 13 let, simbolično naj ji bo ime Nika. Najin pogovor je trajal kar 50 minut, kar je za klice veliko. Na Tomu je utečena navada, da otrok pokliče, »zdrdra« problem in ga zaključi: »Dajte mi kakšen pamet nasvet, kaj naj naredim.« To točko po navadi izkoristim za »začetno« **uglaševanje in vzpostavljanje delovnega odnosa**. To sem storila tudi pri Niki. Najprej je povedala, da je mama ne pusti na šolski ples, četudi nima slabih ocen v šoli, na plesu pa jo čaka fant in ne ve, kaj naj stori.

Ob prvem stiku z glasom otroka se ti začnejo poditi po glavi razne povezave, sklepi, načrti, cilji, kaj boš rekel, kako. V treh letih svetovanja sem se naučila, da moram svoj »register misli«, svojo **interpretacijo problema in rešitve** povsem izključiti in začeti na sveže, **skupaj** z Niko. Seveda mimo **sebe** ne morem, zato svoj **miselni produkt** pred začetkom novega **procesa preverim** s pomočjo **povratne informacije**.

Z mirnim glasom sem želela ravno nasprotno, kot če bi **neposredno zrcalila** njeno hitrost in ton govora, poskusila sem jo umiriti. Neposredno zrcaljenje se je sicer izkazalo za zelo uporabno pri vseh tistih, ki se hecajo. Primer: »Sestrico je odplaknilo v stranišče, kaj naj storim! (v ozadju odmeva krohot).« Takšen klic je idealen za buren, hiter in glasen odziv: »Hitro, pokliči rešilce, odloži telefon in ji pomagaj!«. Zanimivo se mi zdi, da ostanejo otroci malo zmedeni in kar naenkrat »resno« pristopijo: »Ja, že grem, nasvidenje, hvala!«. Še preden imajo čas premisliti, odreagirajo na resno **zrcaljenje** na njihovo neresno mišljeno **zgodb**.

A pri Niki je bilo drugače. Najprej sem **reflektirala** njeno počutje in jo **povzela**: »Povedala si mi, da te mami ne pusti na ples, zato si zelo razburjena in jezna.« Povedala sem ji, kakšna je moja in kakšna njena **vloga**, vprašala sem jo, ali pristane na **dogovor o sodelovanju**. Strinjala se je s tem, da ji odgovora ne morem nuditi na dlani, a lahko skupaj **raziščeva skupno definicijo problema in razlikujeva rešitvene vzorce**. To sem seveda povedala v njenem **osebnem jeziku**, s tem sem se ji **pridruževala**.

Ker mi je Nika povedala, da se ples že odvija in ni nobene možnosti, da bi se ga udeležila, sem jo vprašala, kaj jo v **tem trenutku** najbolj jezi. Povedala mi je, da **ne razume, zakaj** je mami ne pusti in da so otroci, ki imajo slabše ocene od nje, pa so jim njihovi starši kljub temu dovolili iti. Na tem mestu sem izkoristila osebno izkušnjo preko **osebnega vodenja**. Z njo sem **podelila**, da tudi sama nisem razumela, zakaj mi nečesa ne pustijo, čeprav sem bila pridna v šoli in nikoli nisem povzročala nobenih problemov. Vendar sem vseeno **ščasoma spoznala**, da je včasih bolje, da ti česa ne pustijo, ker so starši tisti, ki te morajo zavarovati in poskrbeti zate, dokler nisi dovolj zrel in odrasel in da sem se sama trudila vživljati v njihovo vlogo. Na tej točki sva delili svoja **osebna pogleda**, ki sta ostala pri tem, da (zaenkrat) ostaneta **ločena**.

Vprašala sem jo, če si lahko zamisli, kako bi bilo, če bi jo starši pustili, kamorkoli bi želela in karkoli bi želela početi in jo prosila, naj svoje misli razvija vedno dlje. Na nek način je bilo to zanjo **vprašanje čudeža**. Začela je seveda s plesom in nato nadaljevala s petki in sobotami, nato že z vsakim dnevom v tednu, naštevanje raznih prepovedi, ki to ne bi bile več, se je nadaljevalo, na koncu pa je sama prišla do tega, da ji je všeč, če so starši doma, ko pride iz

šole. **Krepila je svoj občutek smiselnosti starševske skrbi.** Všeč ji je bila tudi zapoved, da vsi skupaj praznujejo rojstni dan, čeprav se je zgodilo, da bi raje šla na bazen s prijateljicami. Na nek način je šlo za uporabo koncepta »**več istega**«. S **pozitivnim povratnim sporočilom**, torej vse prepovedi naj postanejo dovolitve, je sama prišla na podlagi svojih **dosedanjih izkušenj do spoznanja**, da so omejitve tudi za nekaj dobre. Moj namen je bil prikazati lastnost družine, ki jo sama vidi kot absolutno slabo, kot dobro. Želela sem, da **preokviri** svoje mnenje, ker bi potem spremenila **pomen sedanje situacije**.

Na poti k **prvemu majhnemu koraku** do njene **spremembe** videnja **trenutne situacije** sem razbremenila ozračje in se za kratek trenutek osredotočila na njenega fanta. Vprašala sem jo, ali se imata lepo, ali je do nje prijazen. Ker ji je bilo nerodno, kar je pokazala s pritrdilnim smehom, sem nadaljevala z uporabo **najinega jezika**, ki nama je v razgovoru **služil za orodje**. Ker je povedala, da med počitnicami s fantom sploh nikamor ne sme in bi bila raje v šoli, kjer se vsaj vidita, sem jo vprašala, kaj o njenem fantu ve njena mami. Zopet sem želela razbremeniti njeno stisko (s čimer sem uporabila najin jezik, ki je pomagal tako meni kot Niki) in jo vprašala, ali ve, da se »samo držita za roke«. Zopet se je zasmejala, zato sem v tej smeri nadaljevala. Upoštevala sem, da ji je nerodno, zato sem vsako besedo »ovijala v vato«. Počasi sva odkrivali **rekurzivne ravni njene zgodbe** plast za plastjo, dokler nisva prispeli do žarišča rešitve, ki bi ji lahko na nek način rekla **točka kritične nestabilnosti**. Ker je bila Nika zelo sramežljiva, sem morala biti res previdna, da sem ohranjala **občutek varnosti in zaupanja, primarne stabilnosti**.

Danes se mi zdi, da je že od začetka vedela, da gre za to, da njeno mami skrbi, da ima s fantom spolne odnose in da bi zanosila, pa si ne mami ne hči o tem ne upata spregovoriti. Zato je, zelo zanimivo, pogovor začela s tem, da ne sme na ples, čeprav ima lepe ocene in šele nato, nekje na koncu dodala, da jo tam čaka njen fant. S **sprotnim preverjanjem**, ali sem ustrezen **sogovornik**, s katerim bi lahko delila svojo osebno stisko, mi je na svoj **oseben način – zaznavne metafore** smeha nakazovala, v kateri smeri naj grem. **Definicija zelenega izida** je bila zato bolj tiha in nekako vgrajena v sam pogovor. Morda bi jo morala takrat prositi, če mi pove, kaj si želi (**dogovor o želeni rešitvi – spremembi**), a se mi v teku pogovora ubeseditve le-tega ni zdela primerna, ker sem ves čas sproti **preverjala**, če ji še sledim. Upam, da to ni bila moja napaka.

Iz **pozornosti na trenutek tu in zdaj**, mojega poslušanja in upoštevanja njenih smernic, sva prišli do **trenutka srečanja**. Ker je bila situacija takšna, da sploh ni bilo potrebno **preverjati** in spraševati, ali je res, kar mislim, da je, sem jo na nek način skušala odrešiti muk in ji predlagala precej neposredno rešitev. Nisem se ustavljala pri vprašanju **zakaj**, temveč se želela premakniti h **kako**.

Preden sem nadaljevala, sem vprašala, kdaj bi se **njej** zdelo primerno, da ima prvi spolni odnos. Odgovorila mi je, da pri dvajsetih. Priznam, da sem si na tej točki oddahnila, ker me je na telefonu že večkrat zaneslo in sem podelila »preveč svojega mnenja« glede starosti, saj se starostna meja grozljivo niža. Kljub temu iz zavezanosti etičnemu kodeksu Tomovcev nisem smela mimo lekcije o zaščiti, nevarnostih spolnih bolezni in možnosti zanositve. Rekla mi je, da ve, da razume.

Nato sem predlagala, da mami zaupa, da se nič ne dogaja in z njo sklene dogovor, da ji pove, če bosta kdaj s fantom kaj počela. Pri tem sem uporabila **najin** izraz »imela rada«. Mislim, da je bil **energizator** dovolj **učinkovit**, da je za trenutek pozabila na šolski ples in pričela razmišljati o **načinu, kako** bi se pogovorila z mami. Zanimivo je bilo, kako se je **spremenil njen način govora**, veliko bolj **usmerjen v rešitev** in **motiviran** kot na začetku pogovora, ko je bilo vse bolj ali manj brez upanja. Danes vem, da je šlo za **krepitev občutka smiselnosti spremembe**, najti pa sva morali še več **virov moči**, ji dati več **opore** za to, da bi zbrala pogum in se soočila z mami. Ker gre za **enkratni pogovor** preko telefona, sem morala vnaprej najti **varovalke** v njeni okolici, ki bi ji pomagale pri njenem **prvem koraku (Lüssijevo socialno-**

ekološko načelo). Vprašala sem jo, ali ima kakšno prijateljico, ki ji zaupa in bi ji lahko svetovala, ji pomagala priti čez *točko kritične nestabilnosti*. Ker je imela eno in je bila tista njena najboljša, sem se *oprla* nanjo in ji rekla, naj se ji zaupa ali pa ponovno pokliče na Tom. Želela sem *stabilizirati zasnove* za *spremembe v njenem odnosu do mami*, zato sem jo prosila, naj mi natančno opiše potek, kaj ji bo rekla, na kakšen način in kako. Prosila sem jo, naj si predstavlja, da sem jaz njena mami in naj mi pove, v kateri sobi sedim, kako jo pozdravim in nato sva začeli. Prisotnega je bilo veliko smeha, česar ne smatram kot nekaj slabega, temveč kot njen način, ki je povsem ustrezen, ker je *njen*. Vmes sva prišli že tako daleč, da sem povedala *svojo* strategijo v primeru, da moram reči nekaj, česar me je malo sram, in sicer to, da ne razmišljam, kaj pomeni, niti kaj bo prineslo, samo vem, da moram, ne razmišljam in rečem kot stroj. Potem pa še nekaj časa čakam, od kod bo s hriba pridrvela kotaleča se skala in potem si potrdim rek »toliko hrupa za nič«. Nika se je zopet zasmejala. Uporabila sem *šalo* kot pomoč pri *preokvirjanju*.

Na koncu nama je uspelo ustvariti nekaj povedi, ki sva si jih izmenjali v igri vlog, zgolj za orientacijo, kako bo oblikovala poved, kako bo začela, kaj bo povedala. *Preverila* sem, če bo zmogla in če ji je najina simulacija pogovora kaj pomagala. Odgovorila mi je, da ji je zelo pomagalo. *Pohvalila* sem jo, da je zelo dojemljiva deklica, ker razume, kaj skrbi njeno mami, in zelo pogumna, da je poklicala in si upala deliti svojo težavo. Upam, da ji je *perspektiva moči* kaj pomagala in je takrat zmogla prekiniti tišino s svojo mami glede njenega fanta. Skušala sem čim bolj *okrepiti odklon od neželenega stanja*. Želim si, da je pri svoji mami naletela na *pozitivno povratno informacijo*.

Pogovor sva zaključili s ponovnim vprašanjem, ali sva prišli na *želeni cilj*, kjer sem to, da sem izpustila ubeseditev *instrumentalne definicije problema*, skušala *preveriti*. Nika mi je pritrdila, da ve, kaj bi rada storila. Prosila sem jo še za *feedback* in jo vprašala, ali sem ji kaj pomagala in če se kaj bolje počuti, temo sem vrnila na začetek razgovora, konkreten *tu in zdaj* večer, če ga bo uspela prebroditi. Odgovorila mi je s smehom in me kljub svoji sramežljivosti oz. čakanju na to, da ji jaz povem, kaj bi storila, na koncu kar presenetila in rekla, da ve, da še velikokrat ne bo smela ven iz tega ali drugega razloga, ampak da bo že kaj počela. Še zadnjič sem se ji *pridružila* in rekla, da ne dvomim, da bo vedno našla kaj, kar ji bo popestrilo čas.

Končala sem s ponovnim vabilom na Tom, s čimer sem pustila *odprt prostor* za nadaljevanje in ohranila *varnost primarne stabilnosti*.

ZAKLJUČEK

V treh letih svetovanja na Tom telefonu sem *naredila premik od objektivizma h konstruktivizmu*. Sprva sem se samo *odzivala* na tisto, kar so mi otroci povedali, sem bila zgolj slušno občutljiv sprejemnik, zdaj pa sem postala *prejemnik in hkrati oddajnik*.

Če sem pri prvem *pogovoru* ravnala po priučenih vzorcih svetovanja, *linearno*, sem pri zadnjem vključila sebe in vzpostavila *krožnost*. To pomeni, da hkrati pri *sebi in otroku preverjam svoje razumevanje* in sočasno *osebno vodim do zelene situacije*, ki jo *sproti* z otrokom *naravnava in usmerjava*. Včasih se zgodi, da pokličejo, ker se jim zdi določen problem kot velik balon, ko o njem spregovorijo, pa postane majhen in smešen. Zato moramo ves čas *slišati*, kaj otroku problem *pomeni*.

Greh se mi zdi žalost otroka. Tako majhni in občutljivi ne bi smeli jokati zaradi neljubljenosti.

Po navadi se tako hitro umirijo in na videz pozabijo, v resnici pa ves čas bedijo nad situacijami, budno opazujejo, preverjajo, ali je res vse v redu in pričakujejo srečen razplet:

»*Ve, ali ga roke ljubijo. Ali so razmišljene. Še slabše, ali jim ni mar zanj.*« (Frederick Leboyer). Včasih se kar ne načudim, kako odraslo so slišati nekateri otroci (stari pod 15 let). Pripovedujejo o starših, ki se ločujejo, in večkrat je slišati: »Saj vem, da ni tako mislila, ima pač težave z očijem. Saj razumem. Vem, da me ima rada. Tako je rekla, ker je bila jezna.«

Prepričana sem, da je za temi besedami veliko bolečine in žalosti, predvsem pa želje po tem, da bi dobili možnost, da bi se lahko igrali kot otroci svojih let in ne z grenkim priokusom, kaj bo, ko pridejo domov, kakšne volje bo mama inp. Nekateri starši pa še kar verjamejo, da lahko manipulirajo s svojimi otroki, da bo sigurno pozabil klofuto, če mu naslednji dan kupi nekaj, kar ima rad. Samo mislijo, da kupujejo ljubezen, otroci pa vse zaznajo in čutijo. Tako bistri, prodorni in čisti so, a jih na žalost vedno kaj poškoduje: »**Prek rok, ki se ga dotikajo, otrok čuti vse: živčnost ali mir, nespretnost ali varnost, nežnost ali silovitost.**« (Frederick Leboyer). Najbrž tega ne more preprečiti niti najbolj skrben in ljubeč starš. Če nič drugega, ima otrok prej ali slej stike z drugimi ljudmi, izven svoje družine.

Vsem otrokom, s katerimi sem imela stik preko Tom telefona, želim, da jim bo uspelo najti krog ljudi, kjer bo njihova **moč varovana** in njihova **epistemologija** v zreli **umetnosti dialoga – razgovoru**.

LITERATURA

- Šugman Bohinc, L. (1997). Epistemologija socialnega dela. *Socialno delo* 36, 4: 289-308.
- Šugman Bohinc, L. (2000). Kibernetika spremembe in stabilnosti. *Socialno delo* 39, 2: 93-108.
- Možina, M. (2003). O prisotnosti, pristnosti in trenutkih srečanja odraslih z otroki: V: Ažman, R. (ur.). Lahko vzgojim uspešnega otroka? Priročnik za starše, vzgojitelje in učitelje. Ljubljana: Epta. 13-39.