

KIBERNETSKO – SINERGETSKA ANALIZA PRIMERA V-JINE DRUŽINE

Primer, ki ga bom skušala opisati v jeziku kibernetike in sinergetike, se nanaša na moje prostovoljno delo, ki ga opravljam v okviru centra za socialno delo. Vključila sem se v družino, ki je v materialnem pomanjkanju, oče in mama sta iz Albanije, tu so se jima rodili štirje otroci – sin (sedaj star 23 let), in tri hčerke (stare 10, 14 in 16 let). Socialna delavka in socialni delavec sta z družino delala že pred nekaj leti. Takrat je sin užival droge, odšel je na zdravljenje v eno izmed španskih komun. Po zdravljenju se je vrnil za nekaj mesecev domov, nato je odšel živeti nazaj v tujino.

Mama je v oktobru letošnjega študijskega leta poklicala socialno delavko in izrazila željo, da bi rada, da se družini pridružijo kakšne prostovoljke, ki bi nudile druženje, predvsem pa pomoč pri učenju (**prva definicija zelene spremembe**), saj dela v izmenah, prav tako njen mož. Zato so dekleta veliko same doma. Obenem pa jim ne moreta pomagati pri šolskem delu, saj ne govorita dobro slovenskega jezika (**opredelitev problema, virov nemoči**).

Na prvem srečanju z družino smo bile socialna delavka, kolegica študentka socialnega dela, mame kljub dogovoru s socialno delavko, da pridemo ob tem dnevu, ni bilo doma (bila je v službi). Tako smo se spoznale samo s puncami. Najmlajša in srednja izmed sester sta nas toplo sprejeli, medtem ko pa je bila najstarejša, V., še nekaj časa v svoji sobi in bila je zelo sramežljiva in zadržana. V pogovoru smo poskušale skleniti **dogovor o sodelovanju** – o poteku našega sodelovanja, kaj bi bili **možni izidi in možni načini ravnanja**. Torej poskušale smo postaviti nek **izvirni delovni projekt**, katerega lahko skupaj sproti **redefiniramo, dopolnjujemo in prilagajamo vsakršnim potrebam in željam**. Po konceptu **instrumentalne definicije problema** smo povprašale po njihovih željah, mišljenju in videnju te situacije. Najmlajša je bila zelo vesela, da bo pridobila neko pomoč, srednja je dejala, da trenutno ne potrebuje pomoči pri šolskem delu in da bo povedala, če bo kdaj kaj potrebovala, najstarejša pa je zelo zadržano odgovorila, da prav tako ne potrebuje pomoči in ne bo sodelovala. Na tem mestu sem pomislila, da sem se znašla v vlogi prostovoljke, ki naj bi nudila druženje, oporo, pomoč (četudi samo učne) – tako je kazalo - **nemandatni**

neprostovoljni uporabniki. Imela sem vtis, da je hotela tako samo njihova mama – torej neformalen pritisk. Kljub slabim občutkom pa sem se poskušala postaviti v vlogo opazovalke, ki na tej točki opazuje uporabnico kot **črno škatlo**, ki jo kasneje počasi lahko v moji zaznavi spreminjam v odtenke sive barve in počasi postopoma »belim«. Obenem pa se sedaj zavedam, da sem že samo z mojim vstopom in prisotnostjo, ponudbo vplivala na manjši premik, ki se je pokazal naslednjič.

Čemu je v sinergetskem smislu služilo prvo srečanje? Menim, da je prvo srečanje služilo spoznavanju, ki je vodilo v **občutek varnosti** – mogoče, »da sem v redu zanjo« in je morda pomislila, da bi z mano lahko delala in me sprejela, torej da bi sklenili delovni odnos. To bi lahko opredelila kot sinergetsko generično načelo **ustvarjanje okoliščin za stabilnost** in pa hkrati se je izkazalo, da sem prebudila **V-jino minimalno motivacijo**. V grobem bi lahko rekla, da je bilo celotno prvo srečanje - na katerem smo se poleg dogovora o delovnem odnosu in izvirnem delovnem projektu pogovarjali tudi v smeri pričakovanja, da se bo sodelovanje razvijalo v smeri zelene spremembe, usmerjali smo se na prihodnost z uporabo perspektive moči - **kot primarni kontekst stabilnosti**. Na naslednjem srečanju **(namenjenem raziskovanju problemskih vzorcev uporabniškega sistema in tudi zasnov za rešitvene vzorce)** na njihovem domu sva bili s kolegico sami in vse tri so bile dobre volje. V. je tokrat izrazila željo, da bi potrebovala pomoč pri angleščini. Pregledali sva, katero snov se učijo in sva naredili **načrt** za učenje in način najinega skupnega učenja. Sedaj vidim, da je bil najin **dogovorjeni zeleni razplet** preveč splošen – želeli sva, da bi se ji njena ocena iz angleščine izboljšala in tudi ta zeleni razplet (sedaj tako razmišljam) je bil premalo poudarjen. Morda bi bilo bolje, če bi dogovorjeni zeleni razplet bolj specifično opredelili, na primer: da bi imela angleščino na koncu ocenjeno s trdno oceno dve in potem bi si za vsako kontrolno nalogo zadali še dodatne podcilje, ki bi vodili do zelenega razpleta.

Naslednjič sem ji prinesla nekaj vaj in učili sva se intenzivno vsaj 30 minut. Povedala sem ji razne trike, kako se jaz kaj lažje zapomnim, ko se učim, veliko me je spraševala, zapisovala si je bistvene stvari. Vzpodbujala sem jo, pohvalila ob pravilnem odgovoru (**perspektiva moči kot potencialni energizator**), zrcalila sem jo v njenih kretnjah, načinu sedenja in govorjenja (**pridruževanje**). Na ta način sva delali kar nekajkrat in ko sem opazila, da ji koncentracija popušča, sva se pogovarjali o šoli na splošno, kako se razume s sošolkami, o profesorih in tudi jaz sem ji povedala nekaj svojih lastnih izkušenj, težav (da me na primer zgodovina prav tako kot njo ni tako zanimala ipd...) iz srednje šole (**osebni pristop**). Po nekaj srečanjih sem

imela občutek, da vzpostavlja vedno boljši odnos. Ob koncu vsakega srečanja sva se točno dogovorili, katere naloge bo naredila in katere angleške nepravilne glagole se bo naučila, saj sva se skupaj strinjali, da se po **majhnih uresničljivih korakih**, po nekaj glagolov na dan, lahko veliko nauči (**ustvarjanje konteksta za porajanje alternativnih vzorcev delovanja**). Vsakokrat sem jo tudi vprašala, če ji je najin način učenja in moje razlaganje všeč in če ima občutek, da ji pomagam, saj sem hotela pridobiti **povratno informacijo, feedback**.

Odgovorila je, da je v redu. Vseskozi pa je večkrat postokala, da se ji ne da učiti in poskušala sem na več načinov prispevati k njeni večji motivaciji. Preskušala sem, kaj bi jo **energiziralo**, da bi dobila več motivacije. Katere njene energizatorje sem torej raziskala, spoznala? Veliko ji pomeni družba prijateljic in z njimi se pogovarja tako prek spleta kot preko telefona in sms-sporočil, zato sva se večkrat zmenili, da narediva samo »še to nalogo« potem, pa se bo lahko dobila s prijateljicami. Zelo rada mi je tudi govorila o svojih prijateljicah in sem videla, da je boljše volje, če si med delom vzameva nekaj minut za tak pogovor – torej je bil to nek energizator. Seveda je bil eden glavnih energizatorjev tudi pogovor o modnih oblačilih – pohvalila sem njeno kapo, ki mi je bila zelo všeč in opazila sem, kako jo je to zelo motiviralo. Morda sem se tudi zaradi tega naslednja srečanja (sedaj vidim, da čisto spontano) poskušala obleči v čimbolj taka oblačila, ki bi bila njej všeč. Energiziralo jo je tudi, ko sem jo pohvalila, da ji gre tako dobro pri matematiki in mislim, da jo je energiziralo tudi to, da sem ji povedala, da meni ni šlo dobro pri matematiki in je na ta način uvidela, da »tudi jaz, ki me je socialna delavka postavila kot vzor«, ne znam vsega in mi ne gre vse tako dobro. V najinem obdobju srečanj sem torej uspela raziskati te motivirajoče dejavnike, ki pa so večinoma povezani s pohvalo, odobravanjem, sprejetostjo in pa iskrenim zanimanjem za njej pomembne stvari. Eden izmed načinov je bil naslednji: da se tudi meni ne ljubi preveč danes in da greva lahko na sprehod, če želi (**možnost izbire**) in ko prideva nazaj, narediva še nekaj vaj. Odvrnila je, da ji ni preveč do tega. Enkrat sva se pozabili zmeniti za naslednje srečanje, odgovornost za to sem prevzela nase in zato sem jo poklicala na njen mobilni telefon. Izkazalo se je, da mi ni dala svoje prave telefonske številke, saj je bil telefon ugasnjen dva dni (kolikor sem jo klicala), medtem ko je njen telefon med najinim delom večkrat zvonil in ga je imela vedno pri sebi. Zato sem klicala na njihov domači (stacionarni) telefon, da bi se dogovorili. Zelo me je presenetilo, saj se je hotela pretvarjati, da pri telefonu ni ona, nisem sprejela te igre in sem jo vprašala, kdaj se lahko naslednjič zmeniva in določili sva termin. Hotela sem, da bi se ponovno pogovorili o najinem sodelovanju, o mojem položaju kot prostovoljka in kaj ji lahko ponudim, kako si ona želi, če se je pri njej kaj spremenilo v zvezi z najinimi skupnimi cilji – v nekem smislu **preverjanje V-jinih epistemoloških predpostavk** in prav tako mojih. Mislila

sem ustvariti **odprt prostor za razgovor**. Hotela sem se pogovoriti o njenem sprenevedanju po telefonu in podeliti z njo, kako sem se ob tem počutila.

Prišla sem ob dogovorjenem času, vendar je ni bilo doma. Mama me je povabila naprej in mi ponudila čaj ter mi razložila, da je V. morala iti na gledališko predstavo v okviru šole. Bila sem razočarana, ker mi ni sporočila, da je ne bo doma in se ne moreva dobiti. Mama je rekla, da ni nič hudega in da se lahko malo pogovoriva. Najin pogovor je tako trajal okoli dve uri. Povedala mi je, kako veliko dela in ji je težko, ker so punce veliko same doma. Potem pride domov in mora poskrbeti za gospodinjstvo. Vprašala sem jo, če ji mož kaj pomaga pri pospravljanju. Odgovorila je da bolj malo, da pa je tudi sama za to malo odgovorna – povedala mi je za situacijo, ko se je mož lotil sesanja pa mu je kazala, kako naj pa »ni znal«, malo sta se sporekla in tako je na koncu raje sama posesala. Ob tem trenutku sva se obe nasmejali in sva se strinjali, da bi lahko tudi kdaj dopustila komu drugemu, da kaj postori in bi bila tako malo razbremenjena, četudi ne bi bilo pospravljeno edino tako kot ona misli, da je pravilno. Morda sva bili na področju, kjer bi sprva lahko začela **preokvirjati** možne načine ravnanja, da je videla z drugega zornega kota. Pri pogovoru sem jo večkrat **povzemala in s tem preverjala**, če sva se razumeli, saj zelo slabo govori slovensko. Zaupala mi je tudi svoje skrbi glede hčerk, da ne bi tudi one zapadle v droge (strahovi zaradi starejšega sina). Po tem, ko mi je povedala nekaj bolečih spominov in situacij, ki so jih preživeli s sinovo zasvojenostjo, sem preusmerila pogovor na **tukaj in zdaj** in sem **vire nemoči usmerila na vire moči v sedanjosti (poskus prispevati k preokvirjanju materine interpretacije problemA, nemoči)**. Rekla sem, da je morda ta izkušnja, ki jo je imel njihov sin, lahko priložnost za odprt pogovor o drogah in posledicah (s hčerkami), ki so jih občutili vsi v družini in sem ji to predstavila kot možen **vir moči**. Strinjala se je in povedala, da se pogovarja z njimi o tem in je rekla, da zdaj vidi, da je to morda res dobro, saj tako **krepi** njihovo družinsko povezanost. **Soustvarili** sva **možen uresničljiv korak** v smeri dogovorjenega zelenega razpleta: da bi več časa preživela s hčerkami in bi zaradi tega, ker bi bila na voljo otrokom boljši občutek pri sebi, bila bi bolj mirna, ker hčerke ne bi bile same doma. Možen uresničljiv korak v smeri tega zelenega razpleta sva zato opredelili – da bi delala samo v jutranji izmeni. Zato sem ji predlagala, da bi lahko socialna delavka s centra za socialno delo poslala delodajalcu priporočilo. Mama se je strinjala in je bila zelo vesela, če bi do tega zares lahko prišlo in bi ji delodajalec to lahko omogočil. Zmenili sva se, da bom to posredovala socialni delavki, s katero pa se bosta še enkrat pogovorili o priporočilu. Skozi celoten pogovor sem uporabljala **perspektivo moči** s pohvalami, kaj vse zmore, kako dobro vodi gospodinjstvo in jo poskušala vzpodbujati. Na koncu se mi je zahvalila za pogovor, da

sem jo poslušala, saj se ima redko čas pogovarjati s kom. Rekla sem ji, da greva lahko tudi kdaj na sprehod in da imajo mojo telefonsko številko. Čutila sem, kako veliko ji je pomenil že sam predlog. Poslovili sva se in se dogovorili, da se slišimo po telefonu in naj me V. pokliče. Od takrat nisem bila več pri družini, V. me ni poklicala, enkrat sva se srečali v mestu in si izmenjali nekaj besed in sem ji rekla, naj me pokliče, če me bo potrebovala. Sprašujem se, kako bi še drugače lahko takrat ravnala v odnosu z V.? Kje v procesu se nama je ustavilo? V odnosu z V. bi bila lahko bolj vztrajna, mogoče do neke mere bolj stroga, četudi ni to najbolj primeren izraz. Opazila sem, da sem prevzela način njene mame, da je nisem preveč silila v nekaj, če ni hotela, prehitro sem popustila in rekla: »No, pa naj bo za danes to dovolj, če se ti ne ljubi več.« Lahko bi bila bolj pozorna na to, da vztrajam, kakor sva se zmenili na začetku vsakega srečanja, kaj točno bova naredili in do katere ure sva si vzeli čas. Vendar bi s tem tvegala, da bi se najino sodelovanje morda še prej zaključilo, ker ji to »siljenje« ne bi bilo všeč. Po drugi strani pa ji ravno ta disciplina manjka in bi lahko uvidela, da z discipliniranim delom (učenjem, ko je učenje potrebno) in pridnostjo narediš zelo veliko. Mislim, da v njihovi družini punce niso pridobile izkušnje discipline za učenje, ki bi jo mama in oče posredovala in ni niti pretirano strogih pravil. Sedaj razmišljam, da bi ji jaz lahko ta vzorec pokazala, bi pa za uspešno prevzemanje in ravnanje in na koncu stabilizacijo takega vzorca potrebovala veliko časa in veliko moje filigranske spretnosti in krmarjenja. Ne vem, morda bi ravno to potrebovala, vendar se sprašujem, če bi z mano v tem vztrajala. Obstaja možnost, da bi se mi celo uprla (saj sem kljub vsemu še čutila nekaj ozračja nemandatne uporabnice). Če pa bi do tega prišlo (sedaj tako razmišljam), bi bil pa prav tako nek premik, možnost za odprt pogovor in možnost za preokvirjanje najinega odnosa in načina dela. Najino sodelovanje se je ustavilo, ko se nisva zmenili za naslednje srečanje in njen prvi odpor sem doživela, ko se je po telefonu poskušala pretvarjati, da ne govorim z njo. Morda jo je presenetilo, da sem to opazila, sprejela brez obtoževanja in užaljenosti točno takrat v tistem telefonskem pogovoru. Mislim pa, da ji je bilo vseeno kasneje zaradi tega zelo neprijetno, da bi se srečali, in mislim, da se je hotela izogniti pogovoru o tem dogodku. To ji je še dodatno preprečevalo, da me pokliče in prosi za pomoč pri učenju. Lahko pa razumem to, kot da me ne potrebuje, se ji preprosto ne ljubi več učiti angleščine, ali pa ji gre bolje, ali pa sem se ji jaz s čim »zamerila« in ji ne ustrezam več. Zaradi mojega boljšega občutka pa bom se bom poskušala dogovoriti za srečanje skupaj z mamo in V., da se pogovorimo in eden od možnih razpletov pogovora je lahko tudi, da zaključimo delovni odnos.

Na sestanku na centru za socialno delo pa mi je socialna delavka povedala, da je govorila z mamo in da si je premislila glede priporočila za prerazporeditev delovnega časa. Mama ji je povedala, da ne bi bila zmožna tega, da bi njej to omogočili, ostalim delavkam pa ne. Tako sem prejela **negativno oz. korigirajoče povratno sporočilo**. Zavedla sem se tudi, da bi ta sprememba, ki je sicer zelena, porušila dosedanje (ne)ravnovesje – način njihovega življenja. In bi morala pri pogovoru z mamo imeti ozaveščen **koncept ekološke (ne)vednosti** in bi več pozornosti usmerila tudi na predstavo o tem, kako bi bilo, kaj bi zanj to pomenilo, naj si predstavlja delovni dan in dan po tem, ko bi prihajala vsako popoldne domov, itd...

Naš odnos se bo razvijal (ali ne) na **način spirale**, še vedno en drugega spoznavamo in bomo nadgrajevali dosedanje skupne izkušnje in delo, če bo le interes tudi z druge strani, da bi lahko dosegli **kibernetično krožnost**. Predvsem se bom ravnala po **sistematičnem nesistematičnem pristopu**, ki zahteva, da se ravnam po konceptih tukaj in zdaj v vsakokratni, neponovljivi in nepredvidljivi socialni interakciji.