

Sinergetsko – kibernetika analiza primera

Letošnjo enomesečno prakso sem opravljala na centru za socialno delo, kjer sem imela možnost prisostvovati nekaj primerom *socialnega svetovanja*, tudi sama sem morala v okviru obveznih nalog za prakso opraviti pogovor v katerem bi **vzpostavila delovni odnos** z uporabnikom in skupaj z njim **raziskovala njegov življenjski svet**.

Primer, ki ga bom poskusila predstaviti v jeziku kibernetike II. reda, je tako moj pogovor z mladostnikom Teom. Mentorica mi o fantu Teu, ki bi naj tisti dan prišel na razgovor, ni povedala ničesar, razen tega, da se trenutno ne dogaja nič »usodnega«, da bo le eno od rednih srečanj, ki jih imata, in da zato ne bo nič narobe, če srečanje vodim jaz. Dejala mi je, da ga naj s pogovorom preprosto spoznavam (**si konstruiram svojo podobo tega mladostnika**), lahko pa tudi naredim **ekozemljevid**.

S perspektive razumevanja, ki ga imam danes, še bolj spoštujem njeno odločitev, da mi ni povedala svojega **opisa** Tea, saj bi z njim gotovo že vnaprej vplivala tudi na moje **doživljanje, svojo črno škatlo v odnosu do Tea bi nekoliko pobelila**, še preden bi ga dejansko imela možnost sploh videti. Tako pa sem lahko pustila **odprt prostor za razgovor**, saj ga nisem predhodno zapolnila s svojimi **interpretacijami** o njem.

Ko sem izvedela, da se bom jaz pogovarjala s Teom, sem nevede začela preverjati svoje **temeljne predpostavke in pričakovanja**: *Kaj pričakujem od tega pogovora? Česa me je strah? Kako bi želela, da bi se pogovor iztekel? Kakšno bi naj bilo današnje srečanje?* Mentoričina **pričakovanja** (da izpeljem spoznavni pogovor, morda narediva tudi ekozemljevid) so seveda vplivala tudi na moja (skrbelo me je, če bom zmogla vse izpeljati, tako kot je treba) in tako sem nekoliko živčna pričakovala prihod Tea.

Z današnjim **reflektiranjem** takratnih svojih **občutij** se mi poraja **misel**, da je bila moja živčnost posledica negotove situacije, v kateri sem se znašla – o uporabniku nisem imela nobenih predhodnih podatkov (nisem si mogla ustvariti nobene vnaprejšnje podobe), prav tako pa nisem najbolj zaupala v svoje znanje, s katerim bi se lahko dobro znašla v **dialogu** s Teom.

Ko je prišel, sem se mu predstavila, iz njega pa je ob mentoričinem (bolj vljudnostnem) vprašanju, kako je, takoj bruhnilo, da so ga izključili iz šole. Ta informacija (**učinkovita razlika**) je spremenila mentoričino predhodno odločitev, da danes celoten pogovor vodim jaz. Tu se je pokazalo, da **nadzor** še zdaleč ni linearen, ampak se dogaja nekje vmes, v **interakciji, pozicija tistega, ki nadzira, ni fiksna** - mentorica je v začetku sama določila, da se bom danes jaz pogovarjala s Teom, a njegov odgovor na vprašanje »kako je« je bil odločilen **feedback**, ki je vplival na drugačen potek našega srečanja, kot je bilo predvideno.

Vprašala ga je, če mu je OK, če se najprej z njim malo o njegovem življenju in nekoliko tudi o izključitvi iz šole pogovarjam jaz, v drugem delu pa se z njim o izključitvi in nadaljnjih korakih pogovori še ona. Če želi, pa se lahko kot običajno, pogovarja le z njo.

Teo je bil videti prijetno presenečen nad možnostjo izbire. Njegovo **neverbalen odziv** sem si **interpretirala** kot znak odobravanja, kar je potem tudi potrdil, češ da se lahko midva za

začetek pogovarjava. Vseeno sem **začutila** tudi nekaj negotovosti z njegove strani, vendar o tem ne morem trditi, saj so **moja opažanja bolj moj samoopis kot opis tega, kar opazujem**.

Mislim, da sva bila oba nekoliko negotova in nesproščena, zato se mi je zdelo dobro, da prispevam k **ustvarjanju** bolj **sproščenega konteksta** za pogovor, tako da ga povabim, da se usedeva kar na tla, na preprogo, da bova bolj sproščena, kot bi bila, če bi sedela na stolih. **Predvidevala** sem tudi, da se mu bom tako lažje **pridružila** v vsem, kar je prinesel v najino **interakcijo**, da bo tudi njemu bolj prijetno in domače, če se zlekneva na preprogo. Seveda so bile to zgolj moje **interpretacije**, ki ponovno verjetno več povedo o moji **konstrukciji** želja »tipičnega šestnajstletnika«, kot o tem, kaj je mojemu sogovorniku dejansko bolj ugajalo. Na moje **zaznavanje** in **delovanje** so verjetno vplivale **predhodne izkušnje** z njegovimi vrstniki.

Teo me je ob mojem vabilu najprej nekoliko presenečeno pogledal, **preveril**, če me je dobro **razumel** in se z začudenjem usedel na tla, češ da mu je tudi to OK.

Povedala sem mu, da bi ga rada malo spoznala, se pogovarjala o tem, kaj ima rad, kaj mu je pomembno, da pa mi naj tudi on zastavi kakšno vprašanje, če ga bo zanimalo kaj o meni. Nisem hotela, da bi najin pogovor izpadel kot intervju, kaj šele zasliševanje, kar sem tudi artikulirala in ga prosila, naj mi pove, če bom kdaj kaj preveč vprašala. Tako sem ga **spodbudila k dajanju povratnih informacij, na osnovi katerih bi lahko uravnavala svoje nadaljnje delovanje**. Vprašala sem ga še, če se strinja, da se kasneje dotakneva tudi izključitve, nato pa se pogovori še z Ireno – mentorico. Z vsem se je strinjal, zdi se mi, da se je do te točke že tudi nekoliko sprostil, na tem mestu bi lahko rekla, da sva končno sklenila **dogovor o sodelovanju**. Ta dogovor se je začel sklepati že s samim njegovim vstopom v pisarno, ko me je mentorica predstavila in rekla, da bi se danes jaz z njim pogovarjala, če mu to ustreza. V nadaljevanju smo razdelali še podrobnosti našega sodelovanja.

Najprej sem ga povabila, da mi kaj pove o sebi, kako bi se mi na kratko predstavil (**odprto vprašanje**). Zanimal me je njegov **samoopis**, njegova **interpretacija sebe**, njegovih **virov moči**... Želela sem, da je **izhodišče najinega pogovora njegova zgodba**, želela sem **razumeti njegovo razumevanje njegovega življenjskega sveta**.

Tako mi je začel **pripovedovati** o sebi. Od kod prihaja, da obiskuje strojno poklicno šolo (za avtoserviserja), da že sedmo leto trenira plavanje, nad čemer sem bila res navdušena in sem pohvalila njegovo vztrajnost (**pohvala, ki energizira**). Povedal mi je, da je tudi tekmoval v plavanju, a nikoli dosegel prav vrhunskih rezultatov. Sedaj razmišlja, da bi začel trenirati tajski boks, saj se je plavanja že nekoliko naveličal. Ker borilnih veščin res ne poznam prav dobro, sem se pozanimala, kaj je pravzaprav tajski boks. Ob odgovarjanju je kar zažarel, očitno mu je že sama misel na to dobro dela. Povedala sem mu, da sem si sama večkrat želela iti na tečaj samoobrambe, a me je strah udarcev, bolečine, na to mi je ponosno odvrnil, da njega pa sploh ne. Zdi se mi, da je ukvarjanje s športom zanj zelo močan **vir moči**.

Zanimalo me je, kaj še rad dela v prostem času (**odpiranje prostora za njegovo zgodbo o sebi in svojih virih**) – povedal mi je, da piše rap glasbo, kar se mi je spet zdelo prav fascinantno, iz minute v minuto sem bila bolj navdušena nad svojim sogovornikom. Povprašala sem ga, kateri raperji so mu všeč in v smehu sva ugotovila, da sem nekoliko »za časom«, saj sem od mnogih naštetih poznala le enega.

Zdi se mi, da sva s smehom **vzpostavila zelo oseben, neposreden stik**. Že prej sem se mu poskušala **pridruževati z zrcaljenjem** njegovega načina sedenja in **z uporabo vsega, kar je prinesel v najino interakcijo** (pogovor o športu, rapu).

Sicer rad hodi s kolegi v kino, povedal mi je, da so šli gledat film Revni milijonar, a ga niso mogli pogledati do konca, ker je imel kolega »izpade« in so morali zapustiti dvorano. Zanimalo me je, o kakšnih izpadih govori, pa je le povedal, da se je začel sredi filma dreti,

zafirkavati, kaj bolj natančno pa ne. Vsi so zato odšli iz kina, saj jim je bilo nerodno, na kolega pa je bil potem zelo jezen. (**samorazkritje**)

Povedal mi je še, da se s temi kolegi sedaj manj družijo, da se več z drugimi, s katerimi hodijo večkrat tedensko tekat na Rožnik. To se mi je zdelo super in prav občudovanja vredno (**podeljevanje komplimentov**), povedala sem mu, da si bi tudi jaz rada omislila kakšen tak hobi ali imela kolege, ki bi me spodbujali k športu. Ponovno sva se nasmejala, smeh je na oba očitno deloval **energizirajoče**.

Vse povedano sem **povzemala** iz **perspektive moči** in, kot že rečeno, bila vedno bolj navdušena nad svojim **sogovornikom**.

Menim, da sva do te točke vzpostavila že precej **neposreden stik**, ki je omogočal konstruktivno nadaljevanje razgovora.

Na tem mestu sem ga povprašala, kako je s to izključitvijo iz šole, kaj se je pravzaprav zgodilo, kako bo sedaj. Danes menim, da bi ga morala vprašati tudi, kako se počuti ob izključitvi, jaz pa sem se bolj usmerila v pojasnjevanje preteklih dogodkov.

Dejal je, da mu ni nihče povedal, zakaj so ga izključili, da pa predvideva, da je mogoče imel preveč neopravičenih ur. Povedal je, da sta bila že z mamo pri svetovalni delavki in da tudi tam nista kaj več izvedela, temu sem res težko verjela, a sem se zavedala, da mu moram verjeti, če želim dobro delati (**odpovedati se temu, da ne verjamemo /Saleebey/**). Kljub temu sem izpostavila, da mi je čudno, da težko to verjamem, da ne ve, zakaj so ga vrgli (**osebno vodenje**). V tem trenutku bi mi bilo verjetno lažje, če bi se spomnila, da je **resnica socialno konstruirana, da je to njegova resnica, ki ima zanj pomembno funkcijo**. Tu se je v pogovor vključila tudi mentorica, ki se ni mogla več zadržati in mu je povedala, da je zelo jezna nanj, saj je z nadaljevanjem neopravičenega izostajanja prelomil njun **dogovor**, hkrati pa si je zelo otežil situacijo, saj bi mu bilo redno šolanje olajševalna okoliščina na sojenju, ki ga čaka zaradi storjenega prekrška. (Sprasujem se, če je bil med njima res sklenjen dogovor ali morda Teo enostavno ni imel druge možnosti, kot da se strinja, da ne bo več izostajal od pouka. Ne verjamem, da je imel njun **dogovor za oba resničnostno vrednost**.) Ob tem se je Teo nekoliko zaprl vase, kar je opazila tudi mentorica in ga vzpodbudila k sodelovanju. Seveda pa je bilo najino **opazovanje njegovih reakcij** zgolj najina **interpretacija**.

Iz zgoraj navedenega dogajanja je razvidno **medsebojno vplivanje v komuniciranju** in **krožnost** le-tega. Teov **output** (njegova **interpretacija** izključitve iz šole) je bil za mentorico **input**, ki je vplival na njen output (jezo), ta output pa je bil ponovno input za Tea itd. Vse skupaj sem s **pozicije udeleženega opazovalca** opazovala jaz in s svojo prisotnostjo gotovo vplivala na **potek interakcij**, kot je prej med najinim pogovorom s Teom vplivala mentorica (vsak član sistema je vključen). **Vzajemno smo vplivali drug na drugega, vsi smo opazovali in bili opazovani**.

Po mentoričini aktivni vključitvi v pogovor sem pogovor s Teom ponovno nadaljevala jaz. **Povzela** sem to, kar je do sedaj povedal o izključitvi in skupaj sva **raziskovala možne zelene razplete problema**. Želi še sploh nadaljevati šolo, bi se raje kar zaposlil? Skupaj sva izoblikovala **instrumentalno opredelitev problema** – vrgli so ga s šole, zeleni izid je, da se v tretji letnik ponovno vpiše na to šolo. Do takrat mora opraviti še dva izpita na šoli, ostale pa preko neke zasebne agencije. Teo je povedal, da sta ta dva izpita precej lahka, da se je že pripravljaj nanju in da bi ju lahko hitro opravil. Strinjala sva se, da bi lahko bilo opravljanje teh izpitov kratkoročen zelen razplet do prihodnjega srečanja.

Tako sva oblikovala **dolgoročno vizijo zelenega razpleta problema** (ponoven vpis na to šolo) in tudi **minimalne, kratkoročne zelene razplete** (opraviti izpita iz matematike in slovenščine).

Zanimalo me je, kako je z opravljanjem teh dveh izpitov. (**nadaljnje razlikovanje zelenega razpleta**) Povedal mi je, da ju mora opraviti še za prvi letnik (trenutno je bil v drugem) in da so mu na šoli povedali, da ju lahko opravi brezplačno na šoli, opravljanje izpitov za drugi

letnik pa bo moral plačati pri agenciji. Povedano sem **povzela iz perspektive moči** in **preverila** njegovo **razumevanje**, da se je na izpita že pripravljaj in bi jih zato lahko opravil še v istem tednu. Pritrdil je moji **interpretaciji**.

Nato sva **raziskovala**, kako se je do sedaj loteval reševanja tega problema (želela sem **razlikovati** očitno **neučinkovite vzorce reševanja problema**). Povedal mi je, da je že nekajkrat želel opravljati izpita, a da vedno »pride nekaj vmes«. Zanimalo me je, kaj **konkretno** je že prišlo vmes (**poskus prispevati k preokvirjanju od abstraktnega h konkretnemu**). Povedal je, da ni vedel, kaj točno mora narediti (katere naloge opraviti), drugič ni našel delovnega zvezka, ki bi ga moral nesti profesorici slovenščine, tretjič se mu preprosto ni ljubilo iti. In tako je opravljanje teh dveh izpitov odlašal že pol leta. Zahvalila sem se mu za njegovo iskrenost in **interpretirala njegovo interpretacijo iz perspektive moči**.

S Teom sva razlikovala **neučinkovite stabilne vzorce reševanja problema**, vsi njegovi poskusi urediti vse potrebno za opravljanje izpitov (ki so bili zgolj **spremembe I. reda**) so se prevesili nazaj na izhodiščno točko, kjer je na takšen ali drugačen način odlašal z reševanjem problema. Ta **problemski vzorec** – odlašanje bi se verjetno lahko destabiliziral z raziskovanjem njegovih **virov moči**, s **kontrolnimi parametri**, z **načrti korakov**.

Zato sem Tea povabila, da narediva **ekozemljevid**. Povedala sem mu, da gre pravzaprav za risanje nekakšnega miselnega vzorca, s pomočjo katerega bova **raziskala**, kakšni so njegovi **viri moči**, na kaj se lahko opre pri tem, da opravi dva izpita na šoli in kaj je v tej smeri že storil. Tako sem mu predstavila metodo, ki jo bova pri delu uporabljala (**znanje za ravnanje**), prav tako pa sem mu povedala, da je risanje ekozemljevida ena od nalog, ki jo moram opraviti v okviru prakse in če želi, mi lahko s svojim sodelovanjem pomaga. Strinjal se je, **dogovorila** sva se še, kdo od naju bo risal in začela z delom. V krog sva zapisala cilj: opraviti izpita iz matematike in slovenščine. **Raziskovala** sva njegove **vire** – matematiko dobro razume, večino je že opravil, s profesorjem se razume, lahko bi se učil s kolegom, pri slovenščini je rešil že veliko od potrebnih nalog, ve, kaj mora znati... Tudi jaz sem k tem virom dodala svoje videnje njega (**osebno vodenje**) – iz prej povedanega (o 7-letnem treniranju plavanja) sem sklepala, da je vztrajen, kar mu bo koristilo pri izdelovanju izpitu, s čimer se je strinjal, tudi o tem, da je komunikativen in da mu dogovarjanje s profesorjema o opravljanju izpitov ne bo delalo pretiranih težav, mi je pritrdil. Ugotovila sva, da je za tista dva izpita (MA in SL) že precej pripravljen in da bi ju bil sposoben zagovarjati že naslednji dan. Nad tem sem bila resnično navdušena in sem mu to tudi povedala (**osebno vodenje, pohvala, ki energizira**). Nato sva vzela barvni flomaster in z njim podčrtala tri posebno močne vire, za katere se mu zdi, da mu bodo najbolj pomagali (večino ima že opravljenega, sošolec B. in dober odnos s profesorjem matematike).

Čutila sem, da je tokrat zelo **motiviran** za **delo v smeri zelenega razpleta**, **preverila** sem svojo **interpretacijo** in ga vprašala, kaj je tokrat drugače (**vprašanje izjeme**). Na njegovo novo **motivacijo** je vplivala izključitev iz šole (če ne opravi izpitov do konca šolskega leta, jih bo moral plačati kot ostale) in tako kljub svoji negativni konotaciji postala zelo močan **kontrolni parameter** za Tea. Najmočnejše ga je tako **energizirala** ravno negativna spodbuda. **Sprememba pomena**, ki ga je pripisoval opravljanju teh dveh izpitov, **je vplivala tudi na spremembo njegovega delovanja**.

Do rešitve problema (opraviti dva izpita) mu do sedaj ni manjkalo veliko, le kakšne konkretne malenkosti, a ravno to je bilo dovolj, da je vedno znova zdrsel po krivulji nazaj k **atraktorju** – problemskemu vzorcu odlašanja.

Najina naloga je bila, da tokrat načrtujeva ravno te konkretne malenkosti, ki ločijo uspešno pot od neuspešne.

Tako sva oblikovala **načrt uresničljivih korakov za sprožanje ustreznih sprememb, definiranih v izvedljivem časovnem okviru**. Določila sva **prvi korak v smeri zelenega razpleta problema**, in sicer sva se zmenila, da gre naslednji dan med glavnim odmorom do profesorjev, pri katerih bi moral izpita opravljati in zagovarja izpit oziroma se zmeni, kdaj lahko to stori. Ob tem sva ugotavljala, kaj vse še mora prej storiti – za slovenščino mora imeti urejen zvezek in delovni zvezek, za delovni zvezek pa se mora pri svojem sošolcu B. še pozanimati, kaj mora rešiti. Dogovorila sva se, da to stori tisti popoldan in naslednji dan nese urejene zvezke profesorici. Za matematiko bi moral samo malo ponoviti in upala sva, da bo lahko že naslednji dan zagovarjal izpit. Delala sva **tukaj in zdaj, na konkretnih ciljih**, vodila sem ga pri razmišljanju v smeri k rešitvam (**prispevanje k preokvirjanju v tukaj in zdaj, konkretno, osebno**).

Zanimivo mi je bilo, kako je najprej ta najin dogovor zvenel kot povsem jasen in natanko izdelan, a z vsakim podvprašanjem sva prišla do novega »ampak«, »samo«, ki je razkril še kakšno oviro, ki jo je treba najprej premagati (npr. da ne ve, katere naloge v delovnem zvezku mora pravzaprav rešiti). Res sem morala pozorno prisluhniti, biti občutljiva na mimiko, na vsak »hmm«, stvari so se odkrivale plast za plastjo. Če ne bi dovolj **aktivno poslušala**, bi mogoče najin dogovor zaključila z njegovim zagotovitom, da zna snov in da se bo naslednji dan oglasil na šoli. Tako pa sva celo poskušala **vizualizirati**, kako bo dejansko izgledalo, ko se bo želel dogovoriti s profesorico za slovenščino. Naredila sva plan B, kaj bo naredil, če profesorica ne bo imela časa zanj itd. Menim, da sem ravnala **ekološko vedno**, ko sem skupaj s Teom že med **načrtovanjem** korakov delala na **stabilizaciji novih vzorcev** (akcije, namesto odlašanja) v **smeri zelenega razpleta problema** (da opravi izpita iz matematike in slovenščine).

Vzela sva si čas za **soustvarjanje** zelenih izidov, **načrtovanje** malih korakov, nisva se preveč zadrževala v daljni prihodnosti – jesen s ponovnim vpisom (**ravnanje s sedanjostjo**), skupaj sva **raziskovala**, kako bo ta teden izvedel dogovarjanje s profesorjema ali celo že opravil kakšen izpit.

Najin pogovor je potekal **krožno**, moja **razumevanja** so vplivala na Teova in njegova na moja. **Izmenjaje** sva **preverjala razumevanje razumevanja drugega**, ob vsakem Teovem »ampak«, »samo« sem svoje razumevanje prilagodila temu in ponovno se je zavrtel **hermenevtični** krog.

Ko se mi je zdelo, da sva dovolj konkretno načrtovala korake, sem ga vprašala, če se mu zdi, da bo lahko to izvedel. Pritrdil je, zato sem predlagala, da bi na tem mestu nadaljeval pogovor z Ireno, še prej pa sem ga poprosila za **povratno sporočilo**, kako se mu je bilo pogovarjati z mano. Rekel je, da na začetku ni vedel, kaj naj pričakuje, a da mu je bilo potem »ful fajn« se meniti z mano, čeprav se moram do naslednjic še veliko naučiti o rapu. ☺ Ob tem sva se ponovno nasmejala, zahvalila sem se mu, da sva se lahko pogovarjala, mu povedala, da mi je bilo res super, da sem bila na začetku kar malo živčna, a me je s svojo komunikativnostjo hitro sprostil.

V nadaljevanju se je mentorica pogovarjala z njim o tem, kaj izključitev pomeni, kaj bo sedaj počel, skrbelo jo je, kaj bo z vsem »odvečnim časom«, ki ga je nenadoma imel. Predlagala mu je, da si poišče zaposlitev, kar se mi je zdela res dobra ideja. Z organizacijo vsakdana je želela prispevati k **stabiliziranju** nove situacije v njegovem življenju.

Zanimivo se mi zdi, da je neželena sprememba v okolju (izključitev iz šole), ki je porušila ravnovesje v Teovem življenjskem svetu, istočasno zanj pomenila močan **kontrolni parameter**, ki ga je **motiviral**, da je tudi sam naredil **spremembo** (opravljanje izpitov).

Čez dva dni je Teo poklical mojo mentorico in povedal, da je že opravil izpit iz matematike, dogovoril pa se je tudi za datum opravljanja izpita iz slovenščine. Ta povratna informacija mi je res dobro dela, bila sem zelo vesela zanj in hkrati tudi ponosna na naju, da sva se uspela tako pogovoriti, da je imel dovolj moči in je dosegel zastavljeni kratkoročni želeni razplet problema.

Literatura:

- Šugman Bohinc, L., Rapoša Tajnšek, P., Škerjanc, J. (2007). *Življenjski svet uporabnika. Raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje zelenih razpletov*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Fakulteta za socialno delo.
- 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.