**DIALOŠKO SINERGETIČNA ANALIZA POGOVORA**

1. Na podlagi svojih izkušenj na praksi (ali svojega morebitnega praktičnega socialnega dela zunaj redne študijske prakse) študentka[[1]](#footnote-1) zapiše od 2 do 3 strani dialoga pogovora, ki ga je vodila z uporabniškim sistemom (posameznikom, parom, družino, skupino) – čim bolj dobesedno. Lahko izbere nekaj zanimivejših izsekov iz daljšega pogovora, tako da se ohrani nit pogovora. Če študentka nima možnosti sama voditi pogovora, lahko izbere pogovor, ki ga je vodila strokovna delavka.
2. Nato k svojim izjavam, vprašanjem, komentarjem idr. pripiše strokovne interpretacije svojega ravnanja, tako da uporabi čim več konceptov za svoje postopke, spretnosti, načela itn., ki jih je spoznala v svojem dosedanjem študiju.
3. Po analizi svoje strokovne interpretacije sintetizira v celostno oceno uspešnosti analiziranega pogovora, tako da tudi kratko povzame strokovne koncepte, ki jih je uporabila v analizi. Lahko tudi predlaga, kaj bi naredila drugače, če bi še enkrat vodila pogovor oziroma drugače, kot je ravnala socialna delavka.

Naloga naj obsega 5 do 8 strani.

**PRIMER 1[[2]](#footnote-2)**

**UVOD**

Terapevtski pogovor je povzet iz knjige »Play in Family Therapy«, avtorice Dr. Eliane Gil (Vir: Gil E. (1994), *Play in Family Therapy*. New York, The Guilford Press.)

Terapevtka opisuje primer, kjer je sodelovala z materjo samohranilko (Lucy), ki je živela sama skupaj s svojima dvema hčerama preteklih 6 let. Pred šestimi meseci je spoznala moškega in se zaljubila ter ga povabila, da živi pri njej skupaj z njenima hčerama. Dekleti, Ashley (8 let) in Caren (10 let), preživljata težke trenutke v zvezi s to spremembo. Postali sta čemerni, nekomunikativni in, najbolj stresno za njuno mater, nagnjeni k nasilnim izbruhom ena do druge in do svojih prijateljev. Poslabšal se jima je tudi učni uspeh in začeli sta z agresivnim vedenjem v šoli. Prav tako sta začeli ugovarjati hišnim opravilom in opaziti je, da sta namerno provokativni do njihovega novega gosta, očima Jima. Jim je ločen moški, ki je sam vzgojil pet otrok, ki so sedaj v dvajsetih letih. Sam je bil avtoritativen in je čutil, da je njegovo delo biti oče dvema dekletoma, ki ju je sam opisal kot »neposlušni«. Ni mu bilo lahko vzpostaviti komunikacije z njima. Lucy (mati) mu je dovolila vso avtoriteto in bila obupana nad obnašanjem svojih hčera. Tudi sama je odraščala s strogim očetom in torej zaznala Jimovo obnašanje precej podobno **(podobni vedenjski, odnosni vzorci)**. Sprejela je njegove namene disciplinirati otroke kot simbol njegove ljubezni do nje in predanost odnosu z veliko požrtvovalnostjo. (**Terapevtkina interpretacija zgodbe oz. njena interpretacija interpretacij posameznikov v družini.**)

Na eni izmed seans je uporabila **narativni pristop** in dekleti povabila k temu, da si izbereta plišaste igračke ter si izmislita svojo zgodbo, ki bo imela začetek, jedro in konec **(igra vlog, eksternalizacija)**. Sodelovala je tudi mati, očim se terapije ni želel udeležiti. Po igri vlog je na tretji seansi sledil še razgovor:

Terapevtka: »Torej, kakšen je bil vaš vikend?« **(vzpostavljanje osebnega stika, vprašanje odprtega tipa, usmerjeno v nedavno preteklost)** *(****ustvarjanje okoliščin za stabilnost; raziskovanje potencialno rešitvenih vzorcev)***

Caren: »Dober.«

Ashley: »O.k.«

Mati: »Stvari so se začele izboljševati od takrat, ko smo zadnjič šle od tukaj…« **(odgovor odprtega tipa, materina interpretacija situacije – sprememba na boljše)**

Terapevtka: »V kakšnem smislu so se stvari izboljšale od zadnjič?« **(radovednost, »bolj konkretno« vprašanje, »več o tem« vprašanje ter vprašanje, usmerjeno k virom moči) *(raziskovanje potencialno rešitvenih vzorcev)***

Mati: »Dekleti bolj sodelujeta ena z drugo in bilo je le malo pretepov prvih 4 ali 5 dni.« **(k virom moči usmerjen odgovor)**

Terapevtka: »Vau, 4 ali 5 dni…to je enormno!« **(povzemanje, pohvala – delo iz perspektive moči) *(prispevanje h krepitvi občutka smiselnosti prizadevanja za spremembe)***

Mati: »Ja, ampak potem se je vse podrlo, ker je Ashley prosila Jima za pomoč pri domači nalogi in je bila Caren razburjena.« **(materina interpretacija pretekle situacije, definicija problema)**

Terapevtka: »Torej, Ashley. Jimu si dala priložnost, da ti pomaga?« **(povzemanje iz perspektive moči in preusmeritev pogovora na deklico, s tem odpiranje prostora za pogovor, načelo kontakta oz. komunikacije in etika udeleženosti – sodelovanje z vsemi vpletenimi v problemu in rešitvi, potencialno preokvirjajoče vprašanje, usmerjeno k virom moči) *(raziskovanje potencialno rešitvenih vzorcev; raziskovanje potencialnih nadzornih parametrov)***

Ashley: »No, on ve veliko o matematiki.« **(odgovor, usmerjen k virom moči)**

Terapevtka: »Torej ti si opazila, da je dober v matematiki«. **(povzemanje iz perspektive moči, terapevtkina interpretacija Ashleyine interpretacije, usmerjenost k virom moči) *(raziskovanje potencialno rešitvenih vzorcev; raziskovanje potencialnih nadzornih parametrov)***

Ashley: »Ja, in Caren me je spodila iz sobe, ko sem njo prosila za pomoč.« **(Ashleyina interpretacija reakcije Caren)**

Caren: »Nisem vedela, da boš za pomoč prosila njega.« **(Carenina interpretacija pretekle situacije)**

Ashley: »No, on mi je pomagal bolj kot ti.« **(Ashleyina interpretacija pretekle situacije)**

Caren: »Drekačica!«

Mati: »Caren, pazi na svoj jezik.«

Caren: »No, če je pa res.«

Mati: »Vidite, kaj mislim!« **(materina interpretacija hčerinih interpretacij, posplošitev hčerinih trditev kot usmeritev nazaj v problem)**

Terapevtka: »Zveni, kot da Caren ne mara preveč, da je Jim stopil na njen teritorij.« **(terapevtkina interpretacija tega, kar je slišala, preverjanje svojega razumevanja, preverjanje Carenine predpostavke, trditev kot hipoteza) *(raziskovanje problemskega vzorca)***

Caren: »Prekleto res!« (**potrditev terapevtkine interpretacije s svojo interpretacijo)**

Mati: »Caren, še ena takšna beseda iz tebe, in…« **(materina interpretacija v smeri intenziviranja problema)**

Caren: »In kaj? Boš poklicala pošast Jima, da pride kričat name?« **(Carenina interpretacija materine interpretacije)**

Terapevtka: »Kaj bi naredila, če bi Jim govoril s tabo namesto tvoje mame?« **(vprašanje odprtega tipa, spodbujanje v »bolj konkretno« in »več o tem« vprašanje, v »kaj« usmerjeno vprašanje, preusmerjanje na Jima) *(raziskovanje problemskega vzorca)***

Caren: »Sovražim to! Sovražim to bolj kot karkoli! Ona je tista, ki bi naj bila mama. Ona je tista, ki bi naj nama govorila, kaj je prav in kaj ne. Ne pa on. On je nihče. On ni moj oče. On mi ne more govoriti, kaj naj delam.« **(odgovor odprtega tipa, njena interpretacija problemske situacije)**

Terapevtka: »Torej ne maraš, ko mati ne govori zase?« **(terapevtkina interpretacija Carenine interpretacije, preverjanje razumevanja s povzemanjem, preusmerjanje na mater) *(raziskovanje problemskega vzorca)***

Caren: »Sovražim to! Ona je kot potuhnjena miš.« **(Carenina interpretacija terapevtkine interpretacije, prispodoba za mamo)**

Terapevtka: »In če je ona kot miš, kako je potem Jim?« **(povzemanje, pridruževanje uporabnici z uporabo njenega osebnega jezika, preusmerjanje na prispodobo za Jima, k eksternalizaciji) *(raziskovanje problemskega vzorca)***

Caren: »On je kot veliki, topotajoči… tiger, ki žre svoje mladiče in rjove in rjove…« **(Caren pozunanji Jima, njena interpretacija Jimovega vedenja)**

Mati: »Caren, zdaj pa že pretiravaš. Saj ne rjove in rjove.« **(materina interpretacija Carenine interpretacije, zanikanje problema)**

Caren: »Aha, ampak žre pa svoje mladiče, kajne?« **(Carenina interpretacija mamine interpretacije)**

Mati: »Ne, nisem rekla tega.« **(materina interpretacija Carenine interpretacije njene interpretacije)**

Terapevtka: »Caren, ali te skrbi, da bi Jim »požrl« vse vas?« **(pridruževanje uporabniku – uporaba dekličinega osebnega jezika, eksternalizacija, odgovor sugerirajoče vprašanje) *(raziskovanje problemskega vzorca)***

Caren: »Ja…« **(odgovor na odgovor sugerirajoče vprašanje, odgovor zaprtega tipa)**

Mati: »Ne razumem, kaj to pomeni.« **(materina interpretacija terapevtkine in Carenine interpretacije)**

Terapevtka: »Caren, povej svoji mami, kaj te skrbi.« **(usmerjanje, podpora Caren, da razloži mami svojo interpretacijo, svojo definicijo problema, odpiranje prostora za pogovor, osredotočanje na tukaj in zdaj) *(raziskovanje problemskega vzorca; vzdrževanje odnosno stabilnih okoliščin)***

Caren (si obriše solzo): »Da bo on prevzel…« (Zdaj joka vidno in se ji zatikajo besede) »Da bo on glavni izmed nas, … in ti, in da ne bo nikoli več tako, kot je bilo včasih…« **(Carenina definicija problema, njena interpretacija problema).**

Terapevtka: »Kako so se stvari spremenile?« **(vprašanje za odpiranje prostora, »bolj konkretno« in »več o tem« vprašanje) *(raziskovanje problemskega vzorca)***

Caren: (govori mami) »Prej si naju imela raje…« **(njena interpretacija maminega odnosnega** **vedenja)**

Mati (neučakano): »Caren, ne bodi smešna…« **(zanikanje, njena interpretacija Carenine interpretacije)**

Terapevtka: »Lucy, poskusi poslušati, kako se tvoja hči počuti prav zdaj, ne, ali je ta občutek pravilen ali ne.« **(usmerjanje na čustva, osebno, konkretno, tukaj in zdaj, odnosni vidik) *(raziskovanje problemskega vzorca in potencialnega vzorca rešitve – alternativni način odnosa; mobilizacija potencialnega nadzornega parametra – fokus na čustva, vživljanje; krepitev odklona od problemskega vzorca; ustvarjanje potencialnih okoliščin za večjo medsebojno uglašenost, za trenutek srečanja)***

Caren: »Včasih si preživela več časa z nama, se igrala igrice z nama, šla ven, sedaj je vse Jim… Obravnavaš ga, kot da je tvoj najljubši.« **(Carenina interpretacija problema)**

Terapevtka (se obrne k mami): »Kakšna občutja slišiš, da ti Caren opisuje?« **(krožno vprašanje, spodbujanje, da se osredotoči na občutke, da povzame Carenin opis doživljanja; terapevtkin način ravnanja vsebuje elemente pogajanja, mediacije) *(krepitev odklona od problemskega vzorca; ustvarjanje potencialnih okoliščin za večjo medsebojno uglašenost, za trenutek srečanja)***

Mati: »Sliši se tako, kot da preveč časa preživim z …« **(materina interpretacija Carenine interpretacije)**

Terapevtka: »Lucy, ostani pri čustvih, kaj misliš, kako čuti Caren?« **(osredotočanje na tukaj in zdaj, na občutke) *(krepitev odklona od problemskega vzorca; ustvarjanje potencialnih okoliščin za večjo medsebojno uglašenost, za trenutek srečanja)***

Mati: »Osamljeno, kot da mi ni mar…, neljubljeno, ugibam.« **(materina interpretacija občutkov Caren)**

Terapevtka: »Caren, se ti to sliši v redu?« **(spodbujanje Caren k njeni interpretaciji, vprašanje zaprtega tipa) *(krepitev odklona od problemskega vzorca; ustvarjanje potencialnih okoliščin za večjo medsebojno uglašenost, za trenutek srečanja)***

Caren: »Ja…« **(njena interpretacija, odgovor zaprtega tipa)**

Terapevtka: »Ashley, ti si pazljivo poslušala, je še kakšno drugo občutje, za katero misliš, da ga ima Caren?« **(krožno oz. odnosno vprašanje, spodbujanje k njeni interpretaciji) *(krepitev odklona od problemskega vzorca; ustvarjanje potencialnih okoliščin za večjo medsebojno uglašenost, za trenutek srečanja; krepitev odnosno stabilnega konteksta – varnost, zaupanje)***

Ashley: »Boji se.« **(njena interpretacija občutkov Caren)**

Terapevtka: »Boji se česa?« **(»bolj konkretno« vprašanje, vprašanje odprtega tipa, v »kaj« usmerjeno vprašanje)**

Ashley: »Da izgublja mamico.« **(odgovor odprtega tipa, odgovor na »kaj«)**

Terapevtka: »In ti? Kako se ti počutiš?« **(preusmerjanje na njo, na osebno, konkretno, tukaj in zdaj, v »kako« usmerjeno vprašanje) *(krepitev odklona od problemskega vzorca; ustvarjanje potencialnih okoliščin za večjo medsebojno uglašenost, za trenutek srečanja; krepitev odnosno stabilnega konteksta – varnost, zaupanje)***

Ashley: »Tudi jaz se bojim.« **(odgovor na »kako« vprašanje, njeni občutki)**

Terapevtka: »Česa se ti bojiš?« **(»bolj konkretno« in v »kaj« usmerjeno vprašanje) *(raziskovanje problemskega vzorca)***

Ashley: »Da bo mamica šla stran in bo ves čas z Jimom.«

Terapevtka: »Še kaj?« **(»več o tem« vprašanje) *(raziskovanje problemskega vzorca)***

Ashley: »Da bo šla stran, kot je to storil oče.« **(njena interpretacija možnega maminega vedenja v prihodnosti)**

Terapevtka: »Zaskrbljena si, da bo šla stran in se ne bo vrnila?« **(povzemanje in preverjanje razumevanja) *(raziskovanje problemskega vzorca)***

Ashley: »Ja.« **(odgovor zaprtega tipa - potrditev)**

Terapevtka: »Mati, kaj slišite, da govorijo otroci?« **(krožno vprašanje, spodbujanje k materini interpretaciji hčerinih interpretacij, usmerjanje na tukaj in zdaj) *(krepitev odklona od problemskega vzorca; ustvarjanje potencialnih okoliščin za večjo medsebojno uglašenost, za trenutek srečanja; krepitev odnosno stabilnega konteksta – varnost, zaupanje)***

Mati: »Da sta zaskrbljeni, da bom odšla, tako ko oče…« (sedaj tudi ona joka). »Ampak rada bi, da vesta…« **(mati rekurzivno razvija svojo (re-)interpretacijo problema, vidi, kako jo hčeri doživljata)**

Terapevtka: »Povejte njima direktno.«**(spodbujanje k neposredni komunikaciji s hčerama) *(krepitev odklona od problemskega vzorca; ustvarjanje potencialnih okoliščin za večjo medsebojno uglašenost, za trenutek srečanja; krepitev odnosno stabilnega konteksta – varnost, zaupanje)***

Mati: »Nikoli, nikoli vaju ne bom zapustila – no, razen če umrem ali ko umrem, ampak to ne bo po moji volji.«

Terapevtka: »Povejte njima, kako čutite glede njiju.« **(usmerjanje na osebno, konkretno, tukaj in zdaj, na občutke, neposredno k hčerama) *(krepitev odklona od problemskega vzorca; ustvarjanje potencialnih okoliščin za večjo medsebojno uglašenost, za trenutek srečanja; krepitev odnosno stabilnega konteksta – varnost, zaupanje)***

Mati: »Ali ne vesta, kako vaju imam rada, dekleti?« **(materina interpretacija, retorično vprašanje)**

Terapevtka: »Povejte jima.« **(spodbujanje k bolj konkretnemu, osebnemu, v neposredno verbalno komunikacijo z dekletoma)**

Mati: »Rada vaju imam bolj kot karkoli ali kogarkoli.«

Caren: »Bolj kot Jima?« **(Carenina reinterpretacija)**

Mati: »Seveda, da bolj kot Jima. Vidve sta bili tukaj pred njim in vidve bosta v mojem življenju za vedno, ne glede na to, kaj se zgodi z Jimom, vidve bosta vedno moji dekleti.« **(mati razvija svojo interpretacijo)**

Terapevtka: »Kdaj je bilo nazadnje, ko ste se objele?« **(terapevtka spodbuja k osebni bližini, raziskovanje izjeme) *(raziskovanje potencialno rešitvenega vzorca – izjeme; (krepitev odklona od problemskega vzorca; ustvarjanje potencialnih okoliščin za večjo medsebojno uglašenost, za trenutek srečanja; krepitev odnosno stabilnega konteksta – varnost, zaupanje; prispevanje k prekinitvi simetrije starega in novega vzorca)***

Mati: »Ne delujeta mi, kot da imata še vedno radi poljubljanje in objeme.« **(materina interpretacija njenih hčera)**

Terapevtka: »Kdaj je bilo nazadnje?« **(ponovno spodbujanje k iskanju izjeme, h konkretnemu »kdaj«, vprašanje odprtega tipa) *(spodbujanje prekinitve simetrije starega in potencialnega novega vzorca)***

Mati: »Mesece nazaj.« **(odgovor odprtega tipa)**

Terapevtka: »Okrog 7 mesecev nazaj?« **(povzemanje za preverjanje)**

Mati: »Ja, nekako tako.«

Terapevtka: »Moj vtis je, da je večini otrok všeč poljubljanje in objemanje, kljub temu da so večji in starejši.« **(terapevtka podeli svojo interpretacijo, spodbujanje k objemu) *(ustvarjanje potencialnih okoliščin za večjo medsebojno uglašenost, za trenutek srečanja; spodbujanje prekinitve simetrije starega in potencialnega novega vzorca)***

Mati: (k dekletoma) »Bi vidve želeli objem?« (Ashley materi skoči v objem takoj, Caren sprva le opazuje, mati jo potegne k sebi). ***(trenutek srečanja - kairós)***

Terapevtka: »V objemu lahko uživate, kolikor dolgo želite.« **(empatija, spodbujanje k bližini) *(sidranje nove spoznavno-odnosno-čustvene izkušnje – prispevanje k stabilizaciji izkušnje potencialnega novega vzorca).***

Terapevtka: **»**Kam greste po tem srečanju?« **(vprašanje odprtega tipa, preusmerjanje pozornosti k zaključevanju delovnega pogovora)**

Caren: »Ashley in mama sta našli novo sladolednico in mama nama je obljubila posladek še pred večerjo.« **(odgovor odprtega tipa)**

Terapevtka: »No, upam, da boste imele prijeten posladek pred večerjo. Edina domača naloga za vas za prihodnji teden bo, da se poskusite objeti vsaj dvakrat, ampak ne več kot dvakrat, in da nadaljujete z opazovanjem Jima, ga poskušate ujeti, kdaj bo naredil kaj, kar ni zlobno.« (**spodbujanje k proslavljanju, k bližini – stabiliziranju novega vzorca, spodbujanje k naslednjemu srečanju, domača naloga – prvi mali korak v smeri želene spremembe, uporabnice povabi k raziskovanju enkratnih, izjemnih razpletov) *(mobilizacija potencialnega nadzornega parametra – preža na Jimovo + vedenje;* *spodbujanje prekinitve simetrije starega in potencialnega novega vzorca – domača naloga; prispevanje k stabilizaciji alternativne izkušnje – proslavljanje, komplimenti, domača naloga)***

Ashley: »Jaz sem ga ujela že dvakrat.« **(Ashley ubesedi izjeme, ki jih je že opazila)**

Terapevtka: »Super! Zapiši si ti dve stvari, da jih ne boš pozabila in da bomo lahko o njih govorili naslednji teden.« **(pohvala, spodbujanje k ohranjanju želenega stanja, domača naloga do naslednjič) *(prispevanje h krepitvi občutka smiselnosti sodelovanja v delovnem odnosu in k stabilizaciji novih izkušenj, dosedanjih izjem - komplimenti, domača naloga)***

Ashley (odhajajoč): »Pozabili smo se igrati z lutkami!«

Terapevtka: »Ja, res smo se, tukaj bodo naslednji teden.« **(zaključek razgovora in dogovor o nadaljevanju razgovora)**

**ANALIZA USPEŠNOSTI TERAPEVTSKEGA POGOVORA**

Menim, da gre za primer hermenevtičnega terapevtskega razgovora, v katerem terapevtka deluje na način, ki ga lahko interpretiramo v jeziku kibernetike spremembe in stabilnosti, uporablja pa tudi narativni pristop.

Terapevtka vzpostavlja dober osebni stik s klientkami ter se jim pridružuje s pomočjo njihovega osebnega jezika.

Ves čas spretno povzema in preverja svoje interpretacije ter usmerja klientke na »osebno«, »konkretno«, »tukaj in zdaj«. Z njimi sodeluje iz »drže nevednosti« in vzpostavlja odprt prostor za razgovor. Usmerjena je na vire moči, preverja temeljne predpostavke vseh udeleženih, spodbuja vse udeležene k pogovoru in s tem uporablja načelo kontakta. Vseskozi uporablja vprašanja »bolj konkretno«, v »kaj in kako« usmerjena vprašanja, vprašanja odprtega tipa in tudi različico krožnih oz. odnosnih vprašanj. Občasno uporabi tudi odgovor sugerirajoče vprašanje.

Ves čas vodi pogovor zelo spoštljivo, vzpostavlja dober kontekst za potencialno preokvirjanje ter klientke usmerja v neposredno komunikacijo ene z drugo. Klientke na tak način spoznavajo ena drugo, preverjajo svoje interpretacije v odnosu ena z drugo in rekurzivno razvijajo nove (re-)interpretacije.

*Opisani primer terapevtskega pogovora lahko interpretiramo s pomočjo sinergetičnih generičnih načel. Terapevtka si prizadeva vzpostaviti in vzdrževati stabilno odnosno okolje, v katerem se vse udeleženke počutijo dovolj varne, da se lahko poveča stopnja njihovega medsebojnega zaupanja. Izrazijo lahko dotlej neizražena ranjena čustva (ki so jih doslej izražala le posredno, z jezo, obtoževanjem ipd.). Precej časa posveti razlikovanju problemskih spoznavno-vedenjsko-čustvenih vzorcev in tistih izkušenj, ki bi lahko bile zametek vzorcu rešitve. Raziskuje potencialne nadzorne parametre (ne najbolj nazorno! npr. čustvo jeze do mame in očima, eksternalizacija Jima in mame) in poskuša z njihovo mobilizacijo spodbujati odklon od problemskega vzorca – izražanje čustev, vživljanje v čustva drugega s povzemanjem. Posredno lahko sklepamo, da terapevtkino ravnanje prispeva h krepitvi občutkov udeleženk, da je njihovo sodelovanje v projektu pomoči smiselno, vredno. Nadalje terapevtka prispeva k prekinjanju simetrije med starimi (jeza, obtoževanje mame, odpor in provokativno vedenje do Jima idr. ravnanja, ki so omenjena le v uvodu, niso pa predmet konkretnega pogovora) in potencialnim novim vzorcem (sodelovanje z Jimom, neposredno izražanje čustev žalosti, razočaranja, ljubezni, izražanje potrebe po mami, objemu idr.) Zdi se, da terapevtkino usmerjanje pogovora na čustva in občutke ter telesno bližino (objem) ustvarja kontekst za intenzivnejši osebni stik mame in hčerk in trenutke joka udeleženk lahko interpretiramo kot trenutke srečanja – kairós, kot priložnost za premik v novo doživetje. Terapevtka prispeva k stabiliziranju novih izkušenj v bodoče vzorce ravnanja družinskega sistema (s sidranjem nove izkušnje – objem tukaj in zdaj in z domačo nalogo – nič več in nič manj kot 2 objema naslednji teden, prežanje na znake Jimovega pozitivnega vedenja in njihovo beleženje, posredno tudi s spodbujanjem proslavljanja po terapevtskem srečanju itn.).*

**PRIMER 2[[3]](#footnote-3)**

**UVOD**

To je moj opis razgovora z učencem 4.r. na OŠ, kjer sem zaposlena v šolski svetovalni službi. Učenca dobro poznam od 1. razreda naprej, ker je imel na začetku kar nekaj težav pri vključevanju v skupino. Do vstopa v šolo je živel s starši v tujini. Letos so se konflikti s sošolci začeli stopnjevati, spremljali so jih hudi napadi jeze (jok, brcanje v steno, metanje ob tla, fizično obračunavanje s sošolci).

Zjutraj me je njegova razredničarka obvestila o dogodku, ki se je zgodil prejšnji dan v času podaljšanega bivanja, med pisanjem domače naloge. Prosila me je, naj se pogovorim z učencem. Po 2. šolski uri sem ga poiskala v razredu in ga vprašala, če je za to, da se z mano pogovori o včerajšnjem dogodku. Bil je za in skupaj sva šla v mojo pisarno.

**POGOVOR Z UČENCEM**

S: **Ivan, lahko si izbereš, na katerem stolu boš sedel, in se usedeš.** *(V pisarni so namreč 4 stoli in deček je zbegano gledal, kam naj se usede. Izbral si je stol nasproti mene za mojo pisalno mizo, tako da sva sedela zelo blizu skupaj.)* **Kako se zdajle počutiš?**

U: Dobro.

S: **Kateri predmet si že imel prej na urniku?**

U: Slovenski jezik. Ni bilo težko. Prvi sem končal in oddal. Mislim, da bom pisal 5. Ta snov se mi zdi lahka.

* *Začetno sproščanje, ogrevanje ozračja z neformalnim pristopom. Pridruževanje sogovorniku.*
* Ustvarjanje konteksta primarne stabilnosti, kar se nadaljuje tudi v pogovoru, ki sledi. Fokus na Ivanu potencialno krepi njegov občutek smiselnosti sodelovanja.

S: **Sem zelo vesela, da si znal …** *(Naredila sem krajši premor, potem sem se nagnila proti njemu in poiskala stik z njegovimi očmi. Nasmehnila sem se mu, blago mi je vrnil nasmeh.)*

* *Stik z učencem, pridruževanje (tudi z zrcaljenjem), perspektiva moči, odpiranje prostora za razgovor.*
* Ustvarjanje konteksta primarne stabilnosti.

S: **Poklicala sem te, ker mi je zjutraj razredničarka povedala o dogodku, ki se je zgodil včeraj med pisanjem DN. Vendar bi zdaj rada, da mi ti poveš, kaj se je zgodilo, in mi opišeš dogodek tako, kot si ga doživel ti.**

* *Odpiranje prostora za razgovor, za učenčevo interpretacijo zgodbe, za njegovo razumevanje problema. Stališče in etika udeleženosti.*
* Ustvarjanje konteksta primarne stabilnosti. Razlikovanje (dogovarjanje) (problemskih, rešitvenih) vzorcev Ivanovega razumevanja, obnašanja, čustvenega odzivanja.

U: Bil sem jezen in metal sem stole. *(Učenec pogleda v tla.)*

S:**Razumem. Ampak jaz bi rada, da mi poveš celo zgodbo od začetka oz. od takrat naprej, ko še nisi bil jezen, ko je bilo še vse o.k.**

* *Vprašanje “več o tem” in “bolj konkretno”, spodbujam ga, da pove svojo interpretacijo, svojo zgodbo. Stališče in etika udeleženosti.*
* Razlikovanje (dogovarjanje) (problemskih, rešitvenih) vzorcev Ivanovega razumevanja, obnašanja, čustvenega odzivanja.

*(Nekaj časa si vzame za premislek, potem mi pogleda v oči in zelo počasi začne pripovedovati.)*

U: Pisali smo DN in potem sem šel lulat. Ko sem prišel nazaj, sem videl, da je moja peresnica na mizi odprta in nekdo jo je premaknil. Vprašal sem, kdo je to storil, pa so se začeli vsi smejati. Zato sem se razjezil. Vem, da mi je Marko zanalašč premaknil peresnico in to samo zato, da se bom razjezil. Nočem, da brskajo po mojih rečeh.

* *Učenčeva zgodba z definicijo problema (opis problemskega vzorca).*
* Razlikovanje (dogovarjanje) (problemskih, rešitvenih) vzorcev Ivanovega razumevanja, obnašanja, čustvenega odzivanja.

S: **Če sem te prav razumela, ti ni bilo prav, ker so odprli in premaknili tvojo peresnico, toda zares si postal jezen šele, ko so se sošolci začeli smejati. Meni se pravzaprav zdi, da je TO problem – tvoja jeza in smeh sošolcev.**

* *Povzemanje, preverjanje razumevanja moje interpretacije učenčeve interpretacije, moja definicija problema kot hipoteza.*
* Razlikovanje (dogovarjanje) (problemskih, rešitvenih) vzorcev Ivanovega razumevanja, obnašanja, čustvenega odzivanja.

U: Ja, vedno mi nekaj premaknejo, potem se pa režijo, ko se jaz jezim, dokler se z njimi ne stepem. In zadnjič so mi Marko, Alban in Jon rekli, da so moji prijatelji. Pa niso, ker se mi potem smejejo.

* *Učenec razvija svojo definicijo problema.*
* Razlikovanje (dogovarjanje) (problemskih, rešitvenih) vzorcev Ivanovega razumevanja, obnašanja, čustvenega odzivanja.

S: **Kaj si ti želiš? Kakšne odnose bi imel rad s sošolci?**

* *Vprašanje, usmerjeno v rešitev (potencialno preokvirjanje od problema k rešitvi).*
* Fokus na rešitev krepi Ivanov občutek smiselnosti sodelovanja v delovnem odnosu. Razlikovanje (dogovarjanje) potencialno rešitvenih vzorcev Ivanovega razumevanja, obnašanja, čustvenega odzivanja.

U: Rad bi se z njimi igral in da me ne bi jezili, da bi bili prijatelji.

* *Učenčeva definicija želenega razpleta problema.*
* Razlikovanje (dogovarjanje) potencialno rešitvenih vzorcev Ivanovega razumevanja, obnašanja, čustvenega odzivanja.

S: **Se pravi, ti bi se s svojimi prijatelji rad dobro razumel.**

* *Moja interpretacija učenčeve interpretacije želenega razpleta.*
* Razlikovanje (dogovarjanje) potencialno rešitvenih vzorcev Ivanovega razumevanja, obnašanja, čustvenega odzivanja.

U: Ja.

S: **Ali svoje sošolce vidiš samo v šoli ali še kje drugje?**

* *Vprašanje, usmerjeno v rešitev in v raziskovanje virov moči.*
* Raziskovanje energizatorjev (nadzornih parametrov).

U: Skupaj z Markom in Jonom sem pri judu, dvakrat na teden.

S: **Ali se kdaj s svojimi sošolci dobro razumeš? Kako pa se z njima razumeš na treningu juda?**

* *Raziskovanje virov moči, izjem oz. redkih dogodkov.*
* Raziskovanje energizatorjev (nadzornih parametrov).

U: Včasih se skregamo, ampak ne tako pogosto kot v šoli. V petek bom šel k Markotu na rojstni dan. Me je povabil. In zadnjič mi je posodil igrico za računalnik. Zato sem pa mislil, da je moj prijatelj. V šoli mi pa nagaja in se mi smeje.

S: **Ali te zanima še kakšen krožek, kjer bi bil s sošolci tudi izven pouka?**

* *Vprašanje, usmerjeno v rešitev problema, vire moči.*
* Raziskovanje energizatorjev (nadzornih parametrov).

U: Mogoče bom šel še na rokomet, ampak ne vem še, se bom pogovoril z mamico.

S: **O.K., mi boš drugič povedal, kako si se odločil. Zdaj bi ti rada povedala eno zgodbico iz svojega otroštva. Jaz imam brata, ki je 4 leta mlajši od mene. Ko sva bila majhna, sem mu zelo rada nagajala, zato ker se je vedno tako rad jezil in jokal. Če sem mu prekrižala dva prsta, je že bil ogenj v strehi. No, kadarkoli je bilo za večerjo kaj takega, kar mi je bilo zelo dobro, recimo puding ali palačinke, sem vtaknila prst v njegov poln krožnik. Brata je to zelo jezilo, vedno je čisto ponorel, zapustil mizo in šel brez večerje v sobo. Vedno je padel na finto in sem tako lahko pojedla še njegov puding.**

* *Osebna zgodba z namenom preokvirjanja od problema k rešitvi, potencialno preokvirjanje neučinkovitih vzorcev reševanja problema.*
* Mobilizacija energizatorjev (z uporabo zgodbe) za prispevanje k destabilizaciji problemskih vzorcev, Ivanov interes za zgodbo pa prispeva h krepitvi njegovega občutka smisla sodelovanja.

*(Nekaj časa me je gledal, potem so se mu najprej zavihali kotički ust, nato se je začel smejati.)*

* Trenutek močnega osebnega stika, srečanja, uglašenosti – kairós.

U: Je bil pa trapast, tvoj brat. Saj puding potem ni bil zares umazan, tudi če ste vanj vtaknili prst.

S: **Seveda ne, sicer ga tudi jaz ne bi jedla.**

U: Pa se je potem kdaj nehal jeziti zaradi tega ali se še jezi?

S: **Nekoč sem pri večerji spet isto naredila. V njegov čokoladni puding sem dala svoj prst, on pa nič, mirno je jedel naprej in se mi režal. Moja preverjena ukana je odpovedala. In čeprav sem mu tako nagajala, sem ga imela vseeno zelo zelo rada.** *(Še vedno se je smejal. Moj brat se mu je očitno zdel hudo neumen.)*

* Uglašenost - kairós. Močan osebni stik. Zgodba očitno energizirajoče deluje na Ivana – vzbudila mu je zanimanje.

S: **Kaj misliš, ali se kaj podobnega dogaja s tvojo peresnico?**

* *Preverjanje Ivanovega razumevanja zgodbe kot potencialne podlage za preokvirjanje.*
* Mobilizacija energizatorjev (z uporabo zgodbe) za prispevanje k destabilizaciji problemskih vzorcev.

U: Ja, če jo premaknejo, ni še nič polomljenega. Brez veze se jezim.

S: **Kaj misliš, kaj bi lahko naredil, ko si se vrnil v razred in si videl, da je peresnica odprta in premaknjena?**

* *Vprašanje, usmerjeno v možni korak v smeri rešitve, k alternativnim scenarijem, ravnanjem.*
* Prispevanje k vzpostavljanju simetrije vzorcev in razvijanju okoliščin za njeno prekinitev.

U: Vprašal bi, če je kdo kaj rabil in bi si rad sposodil od mene.

S: **Ja, recimo, radirko ali pa šilček. Kaj bi še lahko naredil?**

* *Vprašanje »kaj še*?«.
* Preigravanje možnih, alternativnih scenarijev za želeno rešitev problema, s čimer le-to potencialno stabiliziramo. Nastavki za simetrijo vzorcev in njeno prekinitev v smeri bolj zaželenega vzorca ravnanja.

U: Lahko bi povedal učiteljici. Ali pa bi opazil in bi sošolcem rekel, da ne maram, da stikajo po moji klopi.

S: **Kaj misliš, bi se ti sošolci tudi v teh primerih smejali?**

* *V želeno spremembo usmerjena vprašanja in odgovori, razvijanje različnih, alternativnih interpretacij rešitve, preverjanje učenčevega razumevanja.*
* Nastavki za simetrijo vzorcev in njeno prekinitev v smeri bolj zaželenega vzorca.

U: Mislim, da ne, ker se ne bi nič jezil.

S: **Jaz tudi mislim, da se ti v teh primerih ne bi smejali.**

* Nastavki za simetrijo vzorcev in njeno prekinitev v smeri bolj zaželenega vzorca. Moje povratno sporočilo, s katerim želim prispevati h krepitvi in k stabiliziranju Ivanovega novega pogleda, razumevanja situacije.

S: **Ivan, imam idejo, če boš tudi ti za to. Dala ti bom beležko, v katero boš nekaj naslednjih dni beležil, kako si se uspel izogniti svoji običajni reakciji z jezo. Napisal si boš, kdaj je bila takšna situacija, za kaj je šlo – čisto kratko, npr. pri matematiki so mi sošolci skrili ravnilo - in kako si se iz nje rešil na nov način – npr. sem se smejal skupaj z njimi, kmalu vrnili ravnilo. Lahko sproti vpišeš ali pa potem doma, ko o stvareh malo razmisliš. A si predstavljaš?** *(Iz pisalne mize sem vzela drobno beležko in mu jo izročila. Vzel jo je in jo vrtel med prsti.)*

* *Sprožanje majhnih sprememb, korakov v smeri želene rešitve, definiranje majhnih, kratkoročnih ciljev oz. korakov (na poti razvoja alternativnih načinov za obvladovanje odnosnih situacij, na katere se je Ivan doslej odzval z jezo).*
* Nastavki za simetrijo vzorcev in njeno prekinitev v smeri bolj zaželenega vzorca. Prispevanje k stabilizaciji želenih spoznavno-čustveno-vedenjskih zasnov za nove vzorce.

U: Kako naj napišem?

S: **Npr., ponedeljek, OPB, sošolci skrili delovni zvezek in se mi smejali. Smejal se skupaj z njimi, kmalu vrnili zvezek.** (Ivan me debelo gleda.) **Hm, se mi zdi, da ti takole zapisovanje najbolj ne diši. Imam prav?** (Ivan prikima.) **Če želiš, lahko narediš tudi drugače, lahko se zmeniva, da s številkami oceniš, kako dobro si se izvlekel iz situacije. Če si se spet razjezil kot običajno in so se ti sošolci spet samo smejali, si označiš z 0, ker nisi nič novega naredil, ampak le ponovil stari način, ki ne deluje dobro. Če si naredil vsaj malo drugače od tega, tudi če sošolci skoraj niso opazili razlike, si označiš z eno številko med 1 in npr. 5. Če si naredil nekaj zelo novega, kar je presenetilo sošolce in si zelo zadovoljen s sabo, si označiš z eno številko med 5 in 9. Če si pa naredil nekaj špica drugačnega in uspešnega, pa si označiš z 10.**

* *Uporaba ocenjevalne lestvice (skaliranje od 0 do 10).*
* Nastavki za simetrijo vzorcev in njeno prekinitev v smeri bolj zaželenega vzorca. Prispevanje k stabilizaciji želenih spoznavno-čustveno-vedenjskih zasnov za nove vzorce.

U: *(Malo pomisli.)* Razumem. Bom poskusil.

**S: Prima! Ti si pravi raziskovalec!**

* *Učenec razvija nova razlikovanja, uči se novega načina za ocenjevanje svojega počutja in premikov v smeri želenega cilja. Kompliment. Perspektiva moči.*
* Prispevanje k stabilizaciji novih vzorcev.

S: **Ti ustreza, da prideš k meni poročat o tem, kako ti je šlo, jutri po kosilu in pred pisanjem domače naloge? Lahko skupaj izbereva ocene za jutrišnji dan, da boš videl, če ti to ustreza.**

U: Ja, bom prišel.

**S: Odlično! Komaj čakam, da se spet vidiva!**

* *Dogovor o nadaljevanju pogovora in dogovor o kratkoročnih, majhnih ciljih oz. nalogah, korakih. Kompliment. Perspektiva moči.*
* Prispevanje k stabilizaciji novih vzorcev. Krepitev Ivanovega občutka smiselnosti sodelovanja v delovnem odnosu.

S: **Si že kaj razmišljal, kaj boš dal Marku za darilo za rojstni dan?**

U: Ja, nekaj slikic Pokemonov, katerih on še nima.

S: **Zelo lepo darilo. Zdaj se lahko vrneš v razred, razen če bi se rad še o čem pogovoril?**

U: Grem, bomo imeli malico. Nasvidenje.

S: **Nasvidenje do jutri. Se veselim.**

* *Zaključevanje razgovora.*
* Vzdrževanje stabilnega odnosnega konteksta. Prispevanje h krepitvi Ivanovega občutka smiselnosti prizadevanja za spremembe.

**SINTEZA DIALOŠKO SINERGETIČNE ANALIZE POGOVORA**

Ocenjujem, da je bil zapisani pogovor uspešen in ima značilnosti hermenevtičnega pristopa. Učencu sem se pridruževala z zrcaljenjem, iz perspektive moči, odpirala sem prostor za njegovo zgodbo, ga preusmerjala k “več o tem” in “bolj konkretno”, od problema k želeni rešitvi, s povzemanjem in drugimi povratnimi informacijami preverjala svoje razumevanje njegovega razumevanja, prispevala k preokvirjanju njegovih dosedanjih neuspešnih vzorcev reševanja problema z raziskovanjem njegovih virov moči, z uporabo osebne zgodbe. Spodbujala sem ga k razvijanju alternativnih načinov reševanja problema in z miselnim preigravanjem možnih scenarijev poskušala prispevati k stabiliziranju načrtovanih sprememb. Dala sem pobudo za načrt možnega majhnega koraka v smeri rešitve, tako da sem predlagala lestvico (skaliranje) ter vedenjske eksperimente in se dogovorila o nadaljevanju razgovora.

V tem pogovoru sva z učencem razvijala proces soustvarjanja delovnega odnosa v smeri uresničevanja želenih sprememb, in, sinergetsko gledano, lahko v tem procesu opredelim vse tista splošna načela, v katerih sva v varnem, stabilnem odnosnem okolju raziskovala njegove problemske in rešitvene vzorce, njegove energizatorje (nadzorne parametre – npr. prijateljske odnose s sošolci), jih poskusila mobilizirati (zgodba, načrt korakov, vedenjski eksperiment) vse do nastanka zasnov za alternativne, rešitvene vzorce, in prispevati tako k prekinitvi simetrije med starimi in potencialno novimi vzorci (alternativni scenariji, eksperiment, skaliranje) kot k njihovi stabilizaciji. V tem procesu sem poskušala krepiti učenčev občutek smiselnosti prizadevati si za želeno spremembo, zgodil pa se nama je tudi trenutek srečanja oz. močnejšega osebnega stika v določenem trenutku v času najinega pogovora.

Pripravili: doc. dr. Lea Šugman Bohinc in as. Ana Jagrič

1. Besedilo se nanaša tako na študentke in študente kot tudi na strokovne delavke in delavce, a je zaradi lažje berljivost uporabljena ženska oblika izraza. [↑](#footnote-ref-1)
2. Avtorica analize je nekdanja študentka na izbirnem področju kibernetika psihosocialne pomoči. Lea Šugman Bohinc je za študijske namene za predmet Praksa 3 dopolnila dialoško sinergetično analizo primera. [↑](#footnote-ref-2)
3. Pogovor je izvedla in popisala študentka podiplomskega študija, Lea Šugman Bohinc ga je za študijske namene nekoliko priredila in dopolnila analizo ter sintezo. Analiza, pisana v ležečem tisku in podčrtana, je narejena z uporabo dialoških pojmov uspešne dialoške prakse socialnega dela. Analiza, pisana v pokončnem tisku in podčrtana, je narejena z uporabo sinergetskih pojmov svetovalnega procesa, v katerem učenec opušča svoje manj uspešne in razvija bolj uspešne načine (vzorce) ravnanja v problemski situaciji. [↑](#footnote-ref-3)