

Primož Rakovec

## Svetovalčev notranji dialog kot pomoč ali ovira pri vodenju svetovalnega pogovora?

*Na izid svetovalnega procesa vplivajo tudi tako imenovani skupni dejavniki. Razvrščamo jih v dejavnike uporabnika, okolja, odnosa, metode in svetovalca. Med dejavnike svetovalca prištevamo tudi svetovalčevo notranje doživljanje. V procesih notranjega doživljanja ima pomembno vlogo tudi notranji dialog. Ta je lahko pozitiven in kot tak svetovalcu v pomoč pri vodenju svetovalnega pogovora, ali negativen, se pravi, da svetovalca v komunikaciji z uporabnikom ovira. Notranji dialog je v funkciji interpreta in ocenjevalca zunanjih in notranjih dogodkov, ki jim sledijo spremembe čustvovanja in vedenja. V raziskavi se je pokazalo, da se svetovalke in svetovalci zavedajo pomena vpliva notranjega dialoga. Zelo pomembno vlogo v času vodenja svetovalnega pogovora imajo samoinstrukcije, saj se tako svetovalki ni treba spoprijemati s premočnimi negativnimi čustvi. To ji v okviru svetovalnega odnosa omogoča izvajati funkcionalna vedenja, ki so uporabniku v pomoč pri doseganju cilja svetovanja.*

**Ključne besede:** svetovanje, samoinstrukcije, čustva, vedenje, učinkovitost.

Dr. Primož Rakovec je docent na Fakulteti za socialno delo Univerze v Ljubljani. Raziskovalni področji: notranji dialog in svetovalni proces. Kontakt: primoz.rakovec@fsd.uni-lj.si.

### Counsellor's internal dialogue as help or obstacle in conducting counselling conversation?

*The outcome of the counselling process is also influenced by so-called common factors. We classify them into the client, environment, relationship, method, and counsellor factors. The counsellor's inner experience is also included among the counsellor's factors. Internal dialogue plays an important role in the processes of inner experience. Dialogue can be positive and as such help the counsellor in leading the counselling conversation, or negative, which means that the counsellor is hindered in communicating with the user. Internal dialogue serves as an interpreter and evaluator of external and internal events, followed by changes in emotions and behaviour. The research showed that counsellors are aware of the importance of the impact of internal dialogue. Self-instructions play a very important role during the counselling conversation, as the counsellor does not face too many unhealthy negative emotions, which allows him/her to perform functional behaviors within the counselling relationship that helps the user to achieve the counselling goal.*

**Key words:** counselling, self-instructions, emotions, behaviour, efficiency.

Primož Rakovec, PhD, is an assistant professor at the Faculty of Social Work, University of Ljubljana. His research interests: internal dialogue and counselling process. Contact: primoz.rakovec@fsd.uni-lj.si.

## Uvod

Že v osemdesetih letih 20. stoletja so raziskovalci Hill in O'Grady (1985) ter Martin, Martin, Meyer in Slemon (1986) na področju izobraževanja svetovalcev začeli namenjati veliko pozornosti kognitivnim procesom v svetovalcu. Zanimalo jih je predvsem, kako svetovalčevi kognitivni procesi vplivajo na uporabnikovo doseganje izida svetovanja.

Interes za takšno raziskovanje se je nadaljeval v devetdesetih letih (Nutt-Williams in Hill, 1996; Hiebert, Uhlemann, Marshall in Lee, 1998). Pozneje pa podobnih odmevnejših raziskav kljub povečanemu zanimanju za vpliv notranjega dialoga na različna področja človekovega vsakodnevnega delovanja (gl. Archer, 2010; Puschalska-Vasyl, 2015) na področju svetovalnega dela ne zasledim.

Avtorji, ki so preučevali izide psihoterapevtskega procesa (Baldwin in Imel, 2013; Wampold, Baldwin, Holtforth in Imel, 2017; Wampold in Imel, 2015;



Wampold in Owen, 2021), med dejavnike izida uvrščajo tudi dejavnike psihoterapevta, ki jih lahko strnemo v njegove značilnosti (osebnostne lastnosti) in zmožnosti (spretnosti). Hill in Castonguay (2017) opišeta zmožnosti oziroma spretnosti, ki vplivajo na izid pogovorne intervence, med njimi navajata tudi fleksibilnost, čustveno odzivanje in notranje doživljanje.

Winsler (2009) je dokazal, da je ena izmed pomembnih funkcij notranjega dialoga vpliv na čustvene odzive. Pomembne funkcije notranjega dialoga so tudi ponavljanje informacij in ponotranjanje pravil, inhibicija impulzov in spremljanje napredka k ciljem in samousmerjanje posameznika (Diaz, Winsler, Attencio in Harbers, 1992; Winsler, 2009; Tullett in Inzlicht, 2010).

V opisanih raziskavah vloga svetovalkega notranjega dialoga v svetovalnem procesu ni podrobno predstavljena. Avtorji, razen strategij samoinštrukcij, tudi ne objavijo nabora možnih spretnosti in tehnik, s katerimi bi svetovalka lahko lasten notranji dialog toliko preoblikovala, da bi ji pri vodenju svetovalnega pogovora pomagal.

Zato je namen raziskave, ki sem jo izvedel na vzorcu petindvajsetih slovenskih svetovalk in svetovalcev praktikov, odgovoriti na glavno raziskovalno vprašanje: kako je svetovalkin lastni notranji dialog povezan z učinkovitim vodenjem svetovalnega pogovora? Štiri raziskovalna podvprašanja pa so: se svetovalke v času vodenja svetovalnega pogovora zavedajo lastnega notranjega dialoga? Kakšen je njen notranji dialog v času vodenja svetovalnega pogovora? Katera čustva in vedenja ali tendence k vedenjem zazna glede na vrsto lastnega notranjega dialoga? Kako ocenjuje učinkovitost uporabljenih tehnik za preoblikovanje lastnega negativnega notranjega dialoga?

## Notranji dialog

Razmišljanje o notranjem dialogu<sup>1</sup> najdemo že pri Platonu, ki je v *Dialogu Teajtet* zapisal, da je Sokrat mišljenje poimenoval kot dialog uma s samim s seboj. Ko um razmišlja, preprosto govori sam s seboj, postavlja vprašanja in odgovarja (Burnyeat, 1990). V delu *Načela psihologije* je William James ponazoril samousmerjevalno funkcijo notranjega dialoga (Schwartz, 1986). Ruski psiholog A. N. Sokolov (1972) je v svojem delu *Notranji govor in misel* zapisal, da v psihologiji besedna zveza »notranji govor« po navadi pomeni brezglasni mentalni govor, ki nastane, ko o nečem razmišljamo, načrtujemo, miselno rešujemo probleme, priklicujemo prebrano ali slišano, pišemo in tiho beremo.

Podobne definicije navajajo tudi novejši avtorji. Notranji dialog poimenujejo kot tiho izražanje zavestne misli samemu sebi v razumljivi jezikovni formi. Notranjemu dialogu pripisujejo osrednjo vlogo v človekovi zavesti, ki se kaže predvsem v povezovanju jezika in misli (Perrone-Bertolotti, Rapin, Lachaux, Baciú in Loevenbruck, 2014). Pomembna je tudi ugotovitev, da za

<sup>1</sup> V strokovni in znanstveni literaturi zaznamo različna poimenovanja istega konstrukta. Notranji dialog različni avtorji poimenujejo tudi notranji govor, osebni govor, samogovor, prikriti govor, tihi govor, besedno razmišljanje, besedna mediacija, notranji monolog, notranji glas, besedna predstavnost, slikovna predstavnost, govorna predstavnost, slušno verbalna predstavnost, reflektivnost (Alderson-Day in Fernyhough, 2015).

notranji dialog niso značilne le besede, temveč tudi mentalne slike oziroma interna vizualna imaginacija (Schwartz, 1986).

Teorija dialoškega jaza poveže koncepta jaza in dialoga. Dialoški jaz opisuje kot dinamično različnost pozicij jaza, med katerimi se lahko razvije dialoška izmenjava. Vsak izmed jazov ima svojo zgodbo na podlagi lastnih izkušenj in pogledov. Jaz je tako družba v malem, družba več jazov, v kateri potekajo procesi notranjih konfliktov, notranje kritike, notranjega strinjanja in posvetovanja s sabo.

Podlaga za razumevanje dialoškega jaza je razlikovanje Williama Jamesa med jazom kot subjektom (»I«), ki je spremenljiv, in jazom kot objektom (»Me«), ki je razmeroma stabilen (telesni, socialni, duhovni jaz). Tako James kot Mead jazu kot subjektu pripisujeta sposobnost za samostojno odločanje (Hermans, 2003). Tudi simbolični interakcionist Blumer upošteva Meadovo načelo samostojnega odločanja in trdi, da ljudje delujejo na podlagi pomenov, ki jih pripisujejo predmetom in dogodkom, pri tem pa pomeni izvirajo iz interakcije in se v poteku interakcije spreminjajo (Morrione, 2004).

Načrtovanje delovanja je možno prav na podlagi notranjega dialoga oziroma reflektivnosti posameznika. Kot trdi sociologinja Margaret Archer (2010), posameznik v notranjem dialogu definira in razjasnjuje svoja prepričanja, stališča in cilje, ocenjuje družbene okoliščine in določa svoje delovanje.

Za namen moje raziskave se je pomembno na kratko pomuditi pri raziskavah, ki opredeljujejo naravo notranjega dialoga. Če notranji dialog razumemo kot boj med pozitivnimi in negativnimi trditvami samemu sebi, je logično, da je notranji dialog neločljivo povezan s konfliktom in trenjem (Schwartz, 1986). Negativne trditve samemu sebi oziroma negativni dialog vključuje netoleranco za napake, prepričanja o nujnosti uspeha, nerazumna pričakovanja od drugih in nujnost maščevanja (Meichenbaum, 1977).

Beck z negativnim notranjim dialogom poimenuje negativne avtomatske misli, iracionalna življenjska pravila in disfunkcionalna jedrna prepričanja. Ellis negativni notranji dialog opiše kot iracionalna prepričanja, ki vključujejo sklepanja in ocene o posameznem dogodku. Iracionalna prepričanja pa vplivajo na pojav tako imenovanih nezdravih negativnih čustev<sup>2</sup> in disfunkcionalnih vedenj ali tendenc k tem vedenjem (Ellis in Dryden, 1997).

Z drugimi besedami lahko notranji dialog opišem kot (1) integrativni, povezovalni in (2) konfrontacijski, nasprotovalni oziroma izzivalni notranji dialog. Integrativni notranji dialog teži k združevanju vseh stališč in kot tak pripomore k ustvarjalnim rešitvam. Krepi situacijsko samozavest in pozitivna čustva, ubesedenje različnih stališč o problemu. Poskusi razmišljanja o različnih razlagah pa vplivajo na boljše psihološko delovanje posameznika in njegovo splošno počutje. Na drugi strani nasprotovalni notranji dialog krepi

<sup>2</sup> Ellis (Ellis in Dryden, 1997) negativno čustvo opredeli za zdravo ali nezdravo glede na zaznano intenzivnost na kontinuumu med skrajnima poloma. Primer: strah, ki pomeni izhodiščno vrednost kontinuumu negativnega čustva, opredeli za zdravo negativno čustvo, anksioznost kot končni del kontinuumu pa kot nezdravo negativno čustvo. Zdrava negativna čustva so tista, ki posameznika usmerjajo k ciljnemu vedenju. Nezdrava negativna čustva pa posameznika hromijo in ga vodijo v izbiro disfunkcionalnih vedenj.

le eno izmed stališč, vsem drugim pa nasprotuje (Nir, 2012; Puchalska-Wasyl, 2016). Za nasprotni notranji dialog je značilno, da temelji na ocenjevanju govorca ali situacije, v kateri se je znašel. Po Ellisovem (Ellis in Dryden, 1997) mnenju prav ocene vplivajo na pojav zelo intenzivnih negativnih čustev.

Pozitivni oziroma integrativni notranji dialog ima zelo pomemben vpliv na posameznikove procese samousmerjanja oziroma samoinštrukcij. Ti procesi vključujejo: (1) umsko konstrukcijo možnega delovanja, (2) izbiro med možnimi oblikami delovanja in (3) vedenjsko izvedbo izbranega delovanja. Čeprav notranjega dialoga ne zaznamo in je torej pod pragom percepcije, vodi v izbiro med možnimi oblikami delovanja. Kadar so izbire kompleksnejše, je kompleksnejši in bolj sistematičen tudi notranji dialog, ko je izbira preprosta, pa je predhodni notranji dialog lahko zelo kratek in zgolj v funkciji odobritve izbranega načina delovanja (Wiley, 2010).

Thorngate (1976) je menil, da je vloga misli oziroma notranjega dialoga v kontekstu usmerjanja vedenja precenjena. Vendar ta teza zdrži le, dokler govorimo o tako imenovanem avtomatiziranem vedenju. Kadar želi posameznik vedenje spremeniti, pa mora pomisliti, preden deluje. Takšno razmišljanje kot produkcija notranjega dialoga je prvi pogoj, da se takšno vedenje deavtomatizira in spremeni (Meichenbaum, 1977). Notranji (prikriti) in zunanji (odkriti) dialog s samim seboj torej imata pomembno vlogo pri organizaciji namernega vedenja tako v dobi odraščanja kot v odraslosti.

Za negativni notranji dialog je značilna navzočnost številnih kognitivnih distorzij oziroma miselnih napak, ki vplivajo na pojav nezdravih negativnih čustev in izbiro nefunkcionalnih vedenj oziroma tendenco k tem. Iz kognitivno-vedenjske perspektive lahko namreč kognicije obravnavamo kot vez med zunanjim dražljajem in oblikovanjem subjektivnih opisov (interpretacij) teh, ki so namenjeni samo oblikovalcu interpretacij.

Kadar so takšne interpretacije zmotne, govorimo o miselnih napakah (Shickel, Siegel, Heesacker, Benton in Rashidi, 2020). Beck (2021) je miselne napake združil v dvanajst kategorij: (1) razmišljanje »vse ali nič«, (2) katastrofiziranje, (3) izključevanje pozitivnega, (4) sklepanje na podlagi čustev, (5) etiketiranje, (6) poveličevanje/pomanjševanje, (7) miselni filter, (8) branje misli, (9) pretirano posploševanje, (10) pretirano prevzemanje krivde, (11) priganjanje in (12) tunelski pogled.

## Metodologija

S pomočjo kvalitativne raziskave sem želel preveriti, ali svetovalki notranji dialog pomaga pri vodenju svetovalnega pogovora ali jo ovira. Za ta namen sem oblikoval glavno raziskovalno vprašanje (RV1): kako je svetovalkin lastni notranji dialog povezan z učinkovitim vodenjem svetovalnega pogovora? Oblikoval pa sem tudi štiri raziskovalna podvprašanja. Se svetovalke v času vodenja svetovalnega pogovora zavedajo lastnega notranjega dialoga (RPV1)? Kakšen je svetovalkin notranji dialog v času vodenja svetovalnega pogovora (RPV2)? Katera čustva in vedenja ali tendence k vedenjem v okviru svetovalnega procesa zazna svetovalka glede na vrsto lastnega notranjega dialoga (RPV3)?

Kako svetovalka ocenjuje učinkovitost uporabljenih tehnik za preoblikovanje lastnega negativnega notranjega dialoga (RPV4)?

Za zbiranje podatkov sem uporabil polstrukturirani intervju, ker omogoča poglobljeno razumevanje svetovalčeve izkušnje. Vanj sem vključil deset vprašanj:

1. Se v času vodenja svetovalnega pogovora zavedate lastnega notranjega dialoga? Na lestvici od 1 do 10 ocenite zavedanje lastnega notranjega dialoga (1 = se sploh ne zavedam, 10 = se zelo zavedam).
  2. Opišite svoj notranji dialog v času svetovanja. Kaj si pripovedujete v različnih situacijah?
  3. Opišite čustva, ki sledijo opisanemu notranjemu dialogu?
  4. Kako močna so opisana čustva (1 = šibka, 5 = zelo močna)?
  5. Kakšna so vaša vedenja (kako nadaljujete z vodenjem svetovalnega procesa) kot posledica opisanega notranjega dialoga in čustev?
  6. Kako pogosto v času vodenja enega svetovalnega pogovora si v notranjem dialogu rečete:
    1. Razmisli, preden se odzoveš.
    2. Ustavi se, ne prevladuj v pogovoru.
    3. Lahko dobim od uporabnika še kakšno dodatno informacijo?
    4. Opazuj nebesedno komunikacijo.
    5. Kako me uporabnik sprejema?
    6. Pozorno poslušaj!
    7. Bodi pozoren na neskladja v uporabnikovi komunikaciji.
    8. Sem z uporabnikom dovolj povezan?
    9. Ali je uporabniku udobno?
    10. To me res straši!
    11. Zdi se, da nisem dovolj dober svetovalec.
    12. Strah me je, da se ne bom učinkovito odzval.
    13. Upam, da bom izbral pravo tehniko.
    14. Skrbi me, da bom izpadel neumen.
    15. Upam, da bom kos uporabnikovim problemom.
    16. To je grozna izkušnja.
    17. Nisem dovolj sposoben.
    18. Nisem dovolj pripravljen.
    19. Upam, da uporabnikov problem ne bo prezahteven.
    20. Ta uporabnik mi gre na živce.
- (1 – nikoli, 2 – skoraj nikoli, 3 – občasno, 4 – pogosto, 5 – zelo pogosto)
7. Kako ocenjujete učinkovitost vodenja svetovalnega pogovora glede na navzočnost pozitivnega ali negativnega notranjega dialoga?
  8. Katere tehnike so vam v pomoč pri preoblikovanju negativnega notranjega dialoga, kadar se ta pojavi? So dovolj učinkovite, da lahko nemoteno nadaljujete vodenje svetovalnega pogovora?
  9. Koliko svetovalnih pogovorov v vlogi svetovalke ste že izvedli?
  10. Bi želeli še kaj dodati?

V vprašanje številka šest sem vključil dvajset trditev, ki sta jih v lestvico lajšalnega in motečega notranjega dialoga uvrstila Fuqua in Newman (Fuqua,

Newman, Anderson in Johnson, 1986). Prvih devet trditev se nanaša na kategorije notranjega dialoga, ki svetovalki lajšajo delovanje (pozitivni ali integrativni notranji dialog), in se nanaša na samoinštrukcije. Trditve od številke deset do dvajset pa se nanašajo na moteči (negativni ali konfrontacijski) notranji dialog, ki se nanaša na samoocenjevanje in ocenjevanje uporabnika in svetovalko ovira pri vodenju svetovalnega pogovora.

Zbrane podatke sem odprto kodiral, izbranim enotam kodiranja, torej konkretnim izjavam intervjuvancev, sem pripisal pojma kategorije in teme. Odprtemu kodiranju je sledilo osno kodiranje, pri katerem sem iskal povezave med pojmi, kategorijami in temami.

V nadaljevanju sem podatke kodiral še odnosno. Iskal sem povezave med:

- notranjim dialogom svetovalke in zaznanimi čustvi,
- notranjim dialogom, čustvi in vedenjem oziroma tendencam k vedenju svetovalke,
- vrsto notranjega dialoga (pozitivni, negativni) in samooceno učinkovitosti vodenja svetovalnega pogovora.

Podatke za odgovor na glavno raziskovalno vprašanje sem pridobil iz odgovorov številka 2, 5, 6 in 7. Za odgovor na prvo raziskovalno podvprašanje sem pridobil podatke iz odgovorov na vprašanje številka 1, na drugo raziskovalno podvprašanje iz odgovorov na vprašanja 2 in 6, na tretje raziskovalno podvprašanje iz odgovorov 3, 4 in 5. Odgovor na zadnje raziskovalno vprašanje pa sem oblikoval s pomočjo podatkov iz odgovorov na 8. vprašanje polstrukturiranega intervjuja.

Podatke sem zbiral od 14. marca do 20. aprila 2022. Posamezni intervju je v povprečju potekal 27 minut. Izveden je bil individualno, po koncu individualne supervizije.

## Vzorec

V raziskavo sem vključil 25 svetovalk in svetovalcev, ki se izobražujejo za pridobitev naziva magister/magistrica psihosocialnega svetovanja in samostojno pod supervizijo izvajajo svetovalne pogovore. Vzorec je priročni in namenski.

Med intervjuvanci je bilo 23 žensk in dva moška. Povprečna starost intervjuvancev je bila 40 let. Najmlajša intervjuvanka je bila stara 23 let, najstarejša 56 let. Pet intervjuvancev je bilo v starostni skupini od 23 do 33 let, enajst v starostni skupini od 34 do 44 let in devet v starostni skupini od 45 do 56 let.

Intervjuvanke in intervjuvanci so skupaj izvedli 1146 svetovalnih ur, v povprečju vsak med njimi 45,84 svetovalne ure. Vendar so odstopanja med njimi zelo velika, najnižje število opravljenih svetovalnih ur je dve uri, najvišje pa 200 svetovalnih ur. V skupini z do 20 opravljenimi svetovalnimi urami je bilo devet intervjuvancev, v skupini z do 40 opravljenimi svetovalnimi urami pet intervjuvancev. V skupini z od 40 do 60 svetovalnih ur so bili štirje intervjuvanci. Od 60 do 100 svetovalnih ur je opravilo pet intervjuvancev, dve intervjuvanki pa sta opravili 200 svetovalnih ur.

Za zagotovitev anonimnosti sem vsakemu intervjuvancu pripisal zaporedno črko abecede (A-Ž) in pripisal številko 1 ali 2 za označitev spola (1

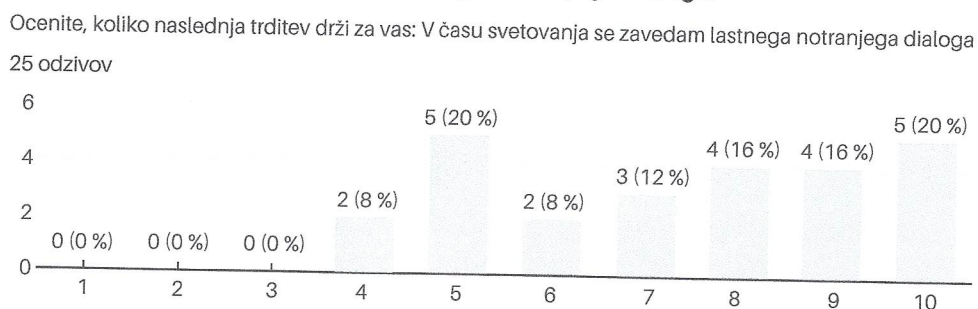
- ženski, 2 - moški).

## Rezultati

Vsi intervjuvanci se zavedajo lastnega notranjega dialoga (RPV1) v času vodenja svetovalnega pogovora.

Na Likertovi lestvici od ena do deset, pri čemer ena pomeni, da se notranjega dialoga popolnoma ne zavedam, deset pa, da se notranjega dialoga v času svetovalnega pogovora popolnoma zavedam, so intervjuvanci svoje zavedanje v povprečju samoocenili z oceno 7,36 (SD = 1,79). Podrobnejša porazdelitev odgovorov je prikazana grafično v grafu 1.

Graf 1: V času svetovalnega pogovora se zavedam lastnega notranjega dialoga.



Vir: Rakovec, lastna raziskava (2022)

Sedem intervjuvank (A1, C1, Č1, D1, N1, P1 in T1) je navedlo, da v času vodenja svetovalnega pogovora prevladuje negativni notranji dialog (RPV2):

Moj notranji dialog med svetovalnim pogovorom je večinoma povezan s strahom. Strahom pred tem, da bi naredila napako in na kakršenkoli način prizadela klienta oziroma ga odvrnila od odnosa. Misli, ki se mi pogosto pojavljajo, so na primer: je bilo to vprašanje na mestu? Ojoj, kaj če sem kaj narobe naredila. (A1)

Kaj naj ga zdaj vprašam, kako bo klient sprejel moje vprašanje, bo užaljen? (C1)

Zakaj tako reagiram? Zakaj izgubljam pozornost? Moram pozorneje poslušati! Počutim se ogroženo, moram dati sebe na stran. (Č1)

Včasih gredo misli stran od klienta in bluzijo po svoje – reči, ki se mi dogajajo v življenju. Ko naletim na zgodbo, podobno svoji, se v meni začnejo zbuhati zoprni spomini. (T1)

Moj notranji dialog me velikokrat straši z morebitnimi situacijami, ki jim morda ne bom kos. Velikokrat podcenjuje moje kompetence in prigovarja, da bi morala znati, naštudirati, se pripraviti še več. (P1)

Kadar mislim, da kot svetovalka nisem bila posebej uspešna, grem lahko v smeri prevzemanja krivde. Po navadi v obliki: morala bi, ne bi smela. (D1)

Opise notranjega dialoga sem primerjal s povprečji odgovorov na šesto vprašanje intervjuja. Iz preglednice 1 je razvidno, da so intervjuvanke, katerih notranji dialog sem na podlagi njihovega opisa označil za negativnega, tudi v lastnem notranjem dialogu pogosteje zaznavale trditve, ki so značilne za negativni notranji dialog.

Preglednica 1: Primerjava opisa notranjega dialoga in povprečja odgovorov o navzočnosti pozitivnega in negativnega notranjega dialoga.

Intervjuvanec	Opis	PND	NND	Intervjuvanec	Opis	PND	NND
A1	-	4,0	<b>4,4</b>	M1	+	3,0	2,2
B1	+	3,3	1,9	N1	-	2,4	<b>2,5</b>
C1	-	2,6	<b>3,6</b>	O1	+	3,3	1,9
Č1	-	2,9	<b>3,3</b>	P1	-	3,5	<b>4,2</b>
D1	-	2,3	<b>3,7</b>	R1	+	2,5	2,1
E1	+	3,6	2,5	S2	+	2,5	1,8
F1	+	2,6	2,2	Š1	+	3,3	3,3
G1	+	3,2	2,6	T1	-	1,6	<b>2,9</b>
H1	+	3,3	2,0	U1	+	2,9	2,7
I1	+	4,4	2,7	V2	+	3,6	2,0
J1	+	2,7	2,6	Z1	+	3,5	2,7
K1	+	3,6	2,2	Ž1	+	3,5	2,9
L1	+	2,7	2,3				

Legenda: Opis = lasten opis notranjega dialoga, PND = pozitivni notranji dialog, NND = negativni notranji dialog, v stolpcu Opis<sup>3</sup> oznaka - pomeni negativni, + pa pozitivni notranji dialog.

Vir: Rakovec, lastna raziskava (2022).

Osemnajst intervjuvank in intervjuvancev, ki so v svojem notranjem dialogu prepoznavali več trditev, značilnih za pozitivni notranji dialog, je svoj notranji dialog opisovalo pozitivno:

Sprašujem se, če sva povezana, če je klient sproščen in se zanimam, v čem je težava in česa klient sam pri sebi ne opaža. Sprašujem se, kako učinkovito zastavljati vprašanja. (V2)

Moj notranji dialog je osredotočen predvsem na iskanje povezav med povedanimi vsebinami. Sprašujem se, kaj klient potrebuje, katero znanje mu želim predati. Včasih razmišljam, katere moje intervence bi bile dobre, da bi sledile ali se pojavile v procesu. (Z1)

Razmišljam kot detektiv, iščem povezavo, čim več povzemam, da vidim, če prav razumem. (E1)

Intervjuvanke so v času vodenja svetovalnega pogovora, glede na različni vrsti notranjega dialoga, prepoznale deset različnih čustev, katerih intenzivnost so ocenile na Likertovi lestvici od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni, da so bila čustva šibka, 5 pa, da so bila zelo močna (glej preglednico 2).

<sup>3</sup> Konkretnim izjavam intervjuvank in intervjuvancev sem na podlagi upoštevanja predpostavk racionalno-emotivno-vedenjske terapije in kognitivno-vedenjske terapije (Ellis in Dryden, 1997; Beck, 2021) pripisal kategoriji negativni notranji dialog (-) ali pozitivni notranji dialog (+).



Preglednica 2: Vrsta, frekvenca in povprečne ocene intenzivnosti prepoznanih čustev v času vodenja svetovalnega pogovora.

Prepoznano čustvo	Število odgovorov	Povprečne ocene
strah	17	3,18
negotovost	5	2,80
jeza nase	5	2,60
dvom vase	1	4,00
sram	3	3,00
zadovoljstvo	3	4,30
veselje	5	2,80
žalost	3	3,00
krivda	1	3,00

Vir: Rakovec, lastna raziskava (2022)

Prepoznana čustva sem razdelil v kategoriji pozitivna (zadovoljstvo, veselje) in negativna (strah, negotovost, jeza nase, dvom vase, sram, žalost in krivda) in jih povezal z odgovori o vedenjih. Na pojav disfunkcionalnih vedenj vplivajo le tista negativna čustva z veliko intenzivnostjo (intervjuvanke so njihovo intenzivnost ocenile s 4 ali 5) in jih lahko označimo za nezdrava negativna čustva (glej preglednico 3). Pozitivna in zdrava negativna čustva (negativna čustva z intenzivnostjo 3 ali manj) pa intervjuvanci povezujejo s funkcionalnimi vedenji.

Preglednica 3: Povezava med čustvi in vedenji.

Intervjuvanka	Čustvo in ocena	Vedenje
D1	sram (4)	Uporabniku se opravičujem zaradi nesposobnosti.
P1	strah (5), jeza nase (5)	Bolj zmedeno govorim, govor se mi zatika. Pozabljam besede.
T1	negotovost (5)	Pogosto izgubim rdečo nit. Sili me na jok.
Č1	zaskrbljenost (5)	Včasih nisem jaz jaz, dam manj od sebe, kakor bi lahko sicer, sploh v začetni fazi.
C1	dvom vase (4)	Ne najdem vprašanja. Predolgo sem tiho, tišina je neprijetna. Zaznavam tresavico rok.
A1	strah (3)	Poskušam ostati mirna in svoj fokus čim bolj usmerjati na uporabnika, ne nase.
V2	zaskrbljenost (3)	Usmerjen sem na uporabnika in iščem učinkovite rešitve, ki so specifične za konkreten primer. Gre za poizvedovanje o virih moči uporabnika, ki jih prezira ali minimizira, za ugotovitev, kakšen način razmišljanja ga je pripeljal do problema.
Z1	zadovoljstvo (3)	Če mi ostaja nekaj, kar mi je povedal klient, si to zapišem na papir, se vrnem k temu pozneje, ko je možnost.
E1	veselje (4)	Suvereno nadaljujem vodenje.
H1	jeza nase (2)	Velikokrat si rečem: vdih, izdih, fokus in grem naprej.
K1	krivda (3)	Nadaljujem v začrtani smeri, če je odziv negativen, spremenim smer.

Vir: Rakovec, lastna raziskava (2022).

Na podlagi zbranih podatkov o vrsti notranjega dialoga, čustev in njihove intenzivnosti, vedenj in samoocene učinkovitosti vodenja svetovalnega pogovora glede na navzočnost pozitivnega ali negativnega notranjega dialoga sem odgovoril na glavno raziskovalno vprašanje, kako je svetovalkin lastni notranji dialog povezan z učinkovitim vodenjem svetovalnega pogovora.

Intervjuvanke z negativnim notranjim dialogom in intenzivnejšimi negativnimi čustvi (samoocena več kot 3) so bile manj zadovoljne z lastno učinkovitostjo vodenja:

Ni v redu. Ne najdem se še. Bom potrebovala še precej kilometrine. (C1)

Ne gre mi tako, kot bi si želela. (P1)

Težko rečem. Ko premišlujem za nazaj, se mi zdi, da sem grozna. (D1)

Daleč od tega [da bi bilo učinkovito]. (T1)

Ni najboljša. Predvsem začetki [pogovora] so katastrofa. (Č1)

Intervjuvanke s pozitivnim notranjim dialogom in pozitivnimi čustvi ter manj intenzivnimi negativnimi čustvi (samoocena manj kot 3) pa se strinjajo, da je njihovo vodenje svetovalnega pogovora učinkovitejše:

To največkrat vprašam kar klienta. Kako je zadovoljen in podobno. Njihov odgovor mi največ pomeni. Mislim, da sem tam nekje za 4 od 5 učinkovit. (V2)

Ja, mi kar gre. Seveda še ni vse tipi topi. (A1)

Skozi prakso in pozitivne odzive klientov pa se samozavest krepi in negativni notranji dialog izgublja na moči. (Z1)

Kot sem že rekla, se prilagam in to je po mojem mnenju učinkovito. (K1)

Ni ravno za prehvaliti. Klienti me pohvalijo. (H1)

Ja, je učinkovito. Najbolj fino se mi zdi, ko se klient nekaj novega nauči in potem pove, da je lahko uporabil na sebi. (E1)

Zanimalo me je tudi, katere tehnike so intervjuvancem v pomoč pri preoblikovanju negativnega notranjega dialoga, kadar se ta pojavi (RPV4). In ali so dovolj učinkovite, da lahko nemoteno nadaljujejo vodenje svetovalnega pogovora. Navajam nekaj odgovorov:

Vdih, izdih, štejem do tri in nadaljujem. Učinek je, ni ga pa bilo takoj na začetku. (E1)

Skušam se zbrati in narediti, kar v dani situaciji glede na vedenje, sposobnosti in zmožnosti lahko. Skušam razmišljati v pozitivni smeri. Če razmišljam v pozitivni smeri, največkrat pomaga. (U1)

Včasih povem, se samorazkrijem. Če ne čutim, da bi bilo konstruktivno, da se samorazkrijem, poskusim čustva za čas srečanja odmisлити in se k njim vrnem, ko sem sama, ko izstopim iz svetovanja. Meni pomaga, ker dobim idejo, kako nadaljevati. (Z1)

Rečem si, umiri se, saj znaš, saj bo šlo, in nadaljujem. (A1)

Malo počakam, ali pa kaj preverim s parafraziranjem. Tako dobim čas, da se zberem in lahko nadaljujem. (N1)

Pripovedujem si, da naj si zapomnim, kaj mi opisuje, naj ne pozabim, kaj mi je povedal. Naj držim fokus. Naj ne hitim. To pomaga, da sem bolj v stiku s klientom. (J1)

Dostikrat se opomnim, da so to klientova čustva, niso moja, jih ni v redu prevzemati in grem lažje naprej. (F1)

Rečem: »Ustavi se, razmisli, kako naprej.« »Daj več prostora klientu.« »Sprejemaj različne poglede in mnenja.« Kot bi mi vi to pripovedovali, se sliši ... in ja, deluje. (L1)

Sem poskusila na način: »Moram paziti na tempo pogovora!« in »Moram biti pozorna, kako naslavljam klientovo težavo!« Se mi zdi, da sem imela še več težav, ker sem ves čas dvomila, ali sem prav naredila. (Č1)

Intervjuvanke in intervjuvanca se zavedajo lastnega notranjega dialoga v času vodenja svetovalnega pogovora (RPV1). Notranji dialog sedmih intervjuvank lahko opišem kot negativnega, notranji dialog preostalih intervjuvancev pa za pozitivnega (RPV2).

Intervjuvanci so v povezavi z notranjim dialogom prepoznali dve pozitivni čustvi in sedem negativnih čustev različne intenzivnosti (RPV3). Obstaja povezava med negativnim notranjim dialogom in negativnimi čustvi ter pozitivnim notranjim dialogom in pozitivnimi čustvi.

Za pojav nefunkcionalnih vedenj je značilna ne le vrsta čustev, temveč tudi njihova intenzivnost. O bolj nefunkcionalnih vedenjih ali tendencah k njim je poročalo pet intervjuvancev, ki so zaznavali zelo intenzivna negativna čustva. Intervjuvanci, ki so na podlagi pozitivnega ali negativnega notranjega dialoga poročali o pozitivnih ali manj intenzivnih negativnih čustvih, so poročali o funkcionalnih vedenjih in tendencah k njim.

Na podlagi zbranih podatkov lahko na glavno raziskovalno vprašanje, kako je svetovalkin lastni notranji dialog povezan z učinkovitim vodenjem svetovalnega pogovora, odgovorim, da je pozitiven notranji dialog svetovalki v pomoč pri vodenju svetovalnega pogovora. Negativni notranji dialog pa je pri vodenju ne ovira, dokler ne sproži zelo intenzivnih negativnih čustev, saj ta svetovalko pri njenem delovanju omejujejo.

Za preoblikovanje notranjega dialoga (RPV4) intervjuvanci uporabljajo različne tehnike. Omenjajo samoinštrukcije, tehnike kontrole impulza, razločevanja lastnih in uporabnikovih čustev, terapevtske tišine, pozitivnega razmišljanja in samorazkrivanja. Štiriindvajset intervjuvancev se strinja, da jim te tehnike pomagajo pri preoblikovanju notranjega dialoga. Ena intervjuvanka pa je omenila, da ji tehnike samoinštrukcij pomenijo več težav kot koristi.

## Sklep

Na izid svetovalnega procesa vplivajo različni dejavniki. Tiste, ki vplivajo na izid, ne glede na uporabljena teoretska izhodišča (posamezni svetovalni pristop, na primer psihodinamski, kognitivno-vedenjski, transakcijski, integrativni), imenujemo skupni dejavniki. Največkrat jih razvrščamo v dejavnike uporabnika, okolja, odnosa, metode in svetovalca. Med dejavnike svetovalca

prištevamo tudi svetovalčevo notranje doživljanje. Gre za zavedanje lastnega notranjega psihičnega dogajanja med vodenjem svetovalnega pogovora in za uporabo tega za pomoč pri spodbujanju sprememb (Hill in Castonguay, 2017).

V raziskavi sem se ukvarjal z dejavniki svetovalca, natančneje z njegovim notranjim dialogom. Zanimalo me je, kakšen notranji dialog lahko svetovalki pomaga pri vodenju svetovalnega pogovora tako, da krepi njeno učinkovitost.

Na podlagi predstavljenih tujih študij in lastne raziskave lahko potrdim, da je svetovalčev pozitiven notranji dialog eden izmed dejavnikov pozitivnega vpliva. Pokazalo se je, da tako imenovane samoinštrukcije, kot ena izmed miselnih kategorij pozitivnega oziroma lajšalnega notranjega dialoga, pripomorejo k učinkovitejšemu vodenju svetovalnega pogovora. Intervjuvanci navajajo, da jim pomagajo tudi tehnike kontrole impulza, razločevanja lastnih in uporabnikovih čustev, terapevtske tišine, pozitivnega razmišljanja in samozkrivanja. Svetovalka, ki ima takšen notranji dialog, ne doživlja premočnih negativnih čustev in je sposobna znotraj svetovalnega odnosa izvajati funkcionalna vedenja, ki uporabniku pomagajo pri doseganju cilja svetovanja.

Pokazala pa se je tudi povezava med negativnim, konfrontacijskim oziroma nasprotovalnim notranjim dialogom in zelo intenzivnimi negativnimi čustvi, ki hromijo svetovalčevo delovanje ali povzročajo disfunkcionalna vedenja.

Zavedam se omejitev lastne raziskave. Največji sta predvsem velikost vzorca in širina raziskave. Tako kot izziv za nadaljnje raziskovanje ostajata še podrobnejša primerjava učinkovitosti svetovalcev s prevladujočim pozitivnim in negativnim notranjim dialogom ter preverjanje dejanske učinkovitosti svetovalca z upoštevanjem uporabnikove ocene. Prav tako bi bilo v nadaljevanju smiselno vsebino notranjega dialoga svetovalke razdeliti na sklepanja in ocene o posameznih situacijah svetovalnega procesa in raziskati, katere ocene in koliko sprožijo negativna čustva in disfunkcionalna vedenja svetovalke.

Podatki, zbrani v tej miniraziskavi, so majhen prispevek učiteljem in učiteljicam bodočih socialnih delavk in drugim k razmisleku o načrtovanju učnega procesa na področju vodenja svetovalnega pogovora. Menim, da je pomembno, da se lastnega notranjega dialoga zavedamo, v nadaljevanju spoznamo, da lahko nanj vplivamo (nadomestimo nekoristne vsebine s koristnimi). V naslednjem koraku je smiselno učenje spretnosti in tehnik za spreminjanje notranjega dialoga in preverjanje njihove učinkovitosti v praksi.

Spretnosti zavedanja in spreminjanja lastnega notranjega dialoga lahko socialnim delavkam pomagajo pri vsakdanjem delu. Naj kot primer omenim le dve področji, ki se nanašata na skrb zase in skrb za lastno varnost. Socialne delavke pogosto navajajo, da so pri svojem delu premalo deležne strokovne pomoči v obliki intervizij in supervizij v primeru stisk, ali pa je ta pomoč na voljo prepozno. V takšnih primerih bi lahko manjkajočo strokovno pomoč nadomeščale s t. i. samopomočjo, z uporabo tehnik prepoznavanja in preokvirjanja negativnega notranjega dialoga v bolj konstruktivnega, saj bi to pripomoglo k spremembi lastnih čustvenih in vedenjskih vzorcev.

Na področju skrbi za lastno varnost socialne delavke Littlechild (2013) poudari poznavanje tehnik zmanjševanja verbalnega nasilja uporabnika. Socialna delavka s pomočjo lastnega pomirjujočega notranjega dialoga lažje

prevzame komunikacijski stil ozemljevalke (angl. *leveler*) (Satir, Banmen, Gomori, & Gerber, 1991) in tako izraža samozavest, jasnost in neposrednost.

## Viri

- Alderson-Day, B., & Fernyhough, C. (2015). Inner speech: development, cognitive functions, phenomenology, and neurobiology. *Psychological Bulletin*, 141(5), 931–965.
- Archer, S. M. (2010). Can reflexivity and habitus work in tandem. V M. S. Archer (ur.), *Conversations about reflexivity* (str. 123–143). New York: Routledge.
- Baldwin, S. A., & Imel, Z. E. (2013). Therapist effects: findings and methods. V M. J. Lambert (ur.), *Bergin and Garfield's handbook of psychotherapy and behavior change*. 6. izdaja (str. 258–297). New York: Wiley.
- Beck, S. J. (2021). *Cognitive behavior therapy: basics and beyond*. 3. izdaja. New York: The Guildford Press.
- Burnyeat, M. (1990). *The Theaetetus of Plato*. Indianapolis: Hackett Publishing Company.
- Diaz M. R., Winsler, A., Attencio, D. J., & Harbers, K. (1992). Mediation of self-regulation through the use of private speech. *International Journal of Cognitive Education & Mediated Learning*, 2(2), 155–167.
- Ellis, A., & Dryden, W. (1997). *The practice of rational emotive behavior therapy*. 2. izdaja. New York: Springer Publishing Company.
- Fuqua, D. R., Newman, J. L., Anderson, M. W., & Johnson, A. W. (1986). Preliminary study of internal dialogue in a training setting. *Psychological Reports*, 58(1), 163–172.
- Hermans, J. M. H. (2003). The construction and reconstruction of a dialogical self. *Journal of Constructivist Psychology*, 16, 89–130.
- Hiebert, B., Uhlemann, M. R., Marshall, A., & Lee, D. Y. (1998). The relationship between self-talk, anxiety, and counselling skill. *Canadian Journal of Counselling and Psychotherapy*, 32(2), 163–171.
- Hill, C. E., & Castonguay, L. G. (2017). Therapist effects: integration and conclusions? V L. G. Castonguay, & C. E. Hill (ur.), *How and why are some therapists better than others? Understanding therapist effects* (str. 325–341). Washington: American Psychological Association.
- Hill, C. E., & O'Grady, K. E. (1985). List of therapist intentions illustrated in a case study and with therapists of varying theoretical orientations. *Journal of Counseling Psychology*, 32, 3–22.
- Littlechild, B. (2013). *Working with aggression and resistance in social work*. Hertfordshire: School of health and social work.
- Martin, J., Martin, W., Meyer, M., & Slemmon, A. (1986). Empirical investigation of the cognitive mediational paradigm for research on counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 33, 115–123.
- Meichenbaum, D. (1977). *Cognitive-behavior modification: an integrative approach*. New York: Plenum Press.
- Morrione, T. (ur.) (2004). *Georg Herbert Mead and human conduct*. Walnut Creek: Altamira Press.
- Nir, D. (2012). Voicing inner conflict: from a dialogical to negotiational self. V H. J. M. Hermans, & T. Gieser (ur.), *Handbook of dialogical self theory* (str. 284–300). New York: Cambridge University Press.
- Nutt-Williams, E., & Hill, C. E. (1996). The relationship between self-talk and therapy process variables for novice therapists. *Journal of Counseling Psychology*, 43(2), 170–177.
- Perrone-Bertolotti, M., Rapin, L., Lachaux, J.-P., Baciou, M., & Loevenbruck, H. (2014). What is that little voice inside my head? Inner speech phenomenology, its role in cognitive performance, and its relation to self-monitoring. *Behavioural Brain Research*, 261, 220–239.
- Puschalska-Vasyl, M. M. (2015). Self-talk: conversation with oneself? On the types of internal interlocutors. *The Journal of Psychology*, 149(5), 443–460.
- Satir, V., Banmen, J., Gomori, M., & Gerber, J. (1991). *The Satir model: family therapy and beyond*. Palo Alto: Science and Behavior Books.

- Shickel, B., Siegel, S., Heesacker, M., Benton, S., & Rashidi, P. (2020). Automatic detection and classification of cognitive distortions in mental health text. V *2020 IEEE 20th International Conference on Bioinformatics and Bioengineering (BIBE)*.
- Schwartz, M. R. (1986). The internal dialogue: on the asymmetry between positive and negative coping thoughts. *Cognitive Therapy and Research*, 10(6), 591–605.
- Sokolov, N. A. (1972). *Inner speech and thought*. New York: Plenum Press.
- Thorngate, W. (1976). Must we always think before we act? *Personality and Social Psychology Bulletin*, 2, 31–35.
- Tullett M. A., & Inzlicht, M. (2010). The voice of self-control: blocking the inner voice increases impulsive responding. *Acta Psychologica*, 135, 252–256.
- Wampold, B. E., Baldwin, S. A., Holtforth, M., & Imel, Z. E. (2017). What characterizes effective therapists? V L. G. Castonguay, & C. E. Hill (ur.), *How and why are some therapists better than others?: understanding therapist effects* (str. 37–53). Washington: American Psychological Association.
- Wampold, B. E., & Imel, Z. E. (2015). *The great psychotherapy debate: the evidence for what makes psychotherapy work*. New York: Routledge.
- Wampold, B. E., & Owen, J. (2021). Therapist effects: history, methods, magnitude. V M. J. Lambert (ur.), *Bergin and Garfield's handbook of psychotherapy and behavior change*. 6. izdaja (str. 297–329). New York: Wiley.
- Wiley, N. (2010). Inner speech and agency. V M. S. Archer (ur), *Conversations about reflexivity* (str. 17–39). New York: Routledge.
- Winsler, A. (2009). Still talking to ourselves after all these years: a review of current research on private speech. V A. Winsler, C. Fernyhough, & I. Montero (ur.), *Private speech, executive functioning, and the development of verbal self-regulation* (str. 3–41). New York: Cambridge University Press.