

Gabi Čačinovič Vogrinčič, Lea Šugman Bohinc

UČINKOVITOST (USPEŠNOST) RAZGOVORA

V SOCIALNEM DELU Z DRUŽINO

NAČRT RAZISKAVE – NAMEN, CILJI,
UTEMELJITEV, METODE, UDELEŽENI AKTERJI,
OBDELAVA PODATKOV

V letu 1999 sva v sodelovanju s skupino socialnih delavk za supervizijo socialnega dela z družino opravili raziskavo z naslovom *Učinkovitost razgovora v socialnem delu z družino v interakciji psihosocialne pomoči* (naročnik Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve Republike Slovenije). V raziskavi sva želeli:

1. raziskati tiste *temeljne vidike, smernice, strategije* socialnega dela z družino, ki vzpostavljajo in vzdržujejo značilni *kontekst* za učinkovito (uspešno) socialno delo v interakciji psihosocialne pomoči kot tudi za učinkovito (uspešno) supervizijo socialnega dela z družino

2. proučiti *potek in razvoj razgovora* v interakciji psihosocialne pomoči družinam (na centrih za socialno delo) in s tem področjem povezanega supervizijskega razgovora (v supervizijski skupini za socialno delo z družino na Visoki šoli za socialno delo) *kot kibernetiski kriterij učinkovitosti (uspešnosti)* socialnega dela z družino in supervizije tega dela

3. (v povezavi s prvima dvema postavkama) *oceniti učinkovitost (uspešnost)* vzpostavljanja in vzdrževanja socialno-delavskega *konteksta* in svetovalnega ter supervizijskega *razgovora* na področju socialnega dela z družino.

Pri snovanju raziskave sva oblikovali naslednje *delovne hipoteze*:

1. Socialni delavci in delavke na področju socialnega dela z družino uporabljajo številne vidike, smernice in strategije za

vzpostavljanje in vzdrževanje konteksta za učinkovito (uspešno) socialno delo (utemeljenega v teoretskem okviru sistemskega socialnega dela in kibernetike drugega reda), vendar je ta uporaba velikokrat zgolj delna, nereflektirana in dopolnjena z nestrokovnimi, pogosto prevladujočimi zdravorazumskimi prijemi, kar daje vtis nejasnih meja med stroko socialnega dela in raznimi neformalnimi načini psihosocialne pomoči.

2. Učinkovita (uspešna) supervizija pri udeleženih akterjih prispeva k razvoju novih razlikovanj v smeri spoznavanja in uporabe strokovnih vidikov in strategij socialnega dela z družino, reflektiranja nepopolne uporabe ali uporabe nestrokovnih pristopov dela in jasnejšega koncepta razmejitev med socialnim delom z družino in drugimi formalnimi in neformalnimi prijemi na področju dela z družino.

3. Kibernetška metoda razgovora (Pasku 1992, teorija interakcij akterjev, utemeljena v teoretskem okviru kibernetike drugega reda s hermenevtiko) lahko rabi kot kriterij učinkovitosti (uspešnosti) razgovora v interakciji psihosocialne pomoči in supervizijskega razgovora. Kriteriji učinkovitega (uspešnega) razgovora se nanašajo na (a) izvirno definicijo razgovora in (b) v skladu s tem opredeljene značilnosti razgovora; kriteriji pa so: dosledno izvajanje kibernetške metode razgovora in rezultati razgovora kot različne oblike dogovora udeleženih akterjev v smeri želenega razpleta oziroma spremembe problemske situacije.

4. Metoda kvalitativne računalniške analize razgovora (besedila) GABEK-Winrelan (Schoeneger & Zelger, 1993) lahko pomem-

bno in koristno prispeva k oceni učinkovitosti (uspešnosti) razgovora v socialnem delu z družino in superviziji ter k oblikovanju predlogov za potrebne spremembe.

Meniva, da je tovrstna raziskava pomembna in potrebna na področju socialnega dela z družino v Sloveniji. V svetu so opravili malo raziskav z vidika vzpostavitve in vzdrževanja konteksta učinkovitega (uspešnega) socialnega dela z družino ali celo nič z vidika vodenja razgovora v skladu s Paskovo teorijo interakcij akterjev. Enaka noviteta je uporaba računalniške kvalitativne analize GABEK-Winrelan (*Ganzheitliche Bewältigung sprachlicher erfaßter Komplexität* – celostna obdelava jezikovne kompleksnosti), ki se je sicer že uveljavila kot primerna metoda za analizo odgovorov na kompleksna vprašanja s področja družbenih ved, kakršno je socialno delo, šele v zadnjem času pa avtorja razvijata metodo tudi v smeri uporabe za analizo razgovora (deloma tudi po zaslugi zainteresiranih raziskovalcev z Visoke šole za socialno delo v Ljubljani). Zagovarjajo stališče, da z opisano zastavitvijo raziskovalnega projekta pokrivata dva komplementarna in temeljna vidika socialnega dela z družino in njegove supervizije, namreč, tako širši kontekst (splošna, osnovna vodila za strokovnjakovo soustvarjanje značilnih socialnodelavskih okoliščin, primernih za uspešen razvoj reševanja problema klientskega sistema) kot kontekst znotraj tega konteksta, torej sam način razgovora socialne delavke ali delavca s klientskim sistemom. Teoretsko polje najinega raziskovanja sta sistemsko socialno delo in kibernetika drugega reda s hermenevtiko, torej dvoje sodobnejših in uporabnejših konceptualnih okvirov socialnega dela.

Raziskava je obsegala različne metode dela: študij literature, analizo lastnih izkušenj raziskovalcev in sodelavcev za namen (1); sprotno beleženje ali snemanje (audio, morda video) razgovorov sodelujočih socialnih delavk na področju socialnega dela z družino, snemanje supervizijskih razgovorov; transkripcija zabeleženih ali posnetih razgovorov; izbira transkripcij razgovorov ali delov razgovorov za nadaljnjo analizo; vnos transkripcij v računalniški

program GABEK-Winrelan; za namene raziskave prilagojena kvalitativna analiza (deloma tudi kvantitativna, na primer frekvenčna) vpisanih transkripcij razgovorov ter prikaz rezultatov v obliki tabel (z izvirnimi izjavami, jezikovnimi in pomenskimi gestalti in hipergestalti) in konceptualnih mrež; celostna končna analiza učinkovitosti (a) vzpostavljanja in vzdrževanja konteksta socialnega dela z družino ter njegove supervizije, (b) metode razgovora v kontekstu socialnega dela z družino in njegove supervizije; na podlagi celostne končne analize učinkovitosti (uspešnosti) oblikovani predlogi potrebnih sprememb na področju socialnega dela z družino (na centrih za socialno delo) in njegove supervizije (na VŠSD idr.) v Republiki Sloveniji (na primer pri dopolnilnem izobraževanju socialnih delavk in delavcev in/ali supervizorjev na področju socialnega dela z družino, v povečanem obsegu ali redni vključitvi supervizije v socialno delo z družino itn.).

V raziskavi so ob obeh raziskovalkah-supervizorkah sodelovale socialne delavke, članice skupine za supervizijo socialnega dela z družino. Zapise svojih devetih svetovalnih razgovorov je prispevalo pet socialnih delavk. V supervizijskem razgovoru o kriterijih učinkovitosti (uspešnosti) razgovora v interakciji psihosocialne pomoči je ob obeh raziskovalkah-supervizorkah aktivno sodelovalo osem socialnih delavk, ena v vlogi supervizantke, ki je predstavila primer.

Obe raziskovalki sva navdušeni nad pripravljenostjo socialnih delavk supervizijske skupine, da sodelujejo v raziskavi. Njihov prispevek v obliki zapisa svojih svetovalnih razgovorov je izraz *poguma* in *prizadevanja*, da bi *reflektirali* in *izboljšali učinkovitost (uspešnost)* svojega strokovnega dela. Naloga ni bila lahka, kolegice so se počutile strokovno zelo izpostavljene in negotove pred novo nalogo. Meniva, da novosti, ki jih sprožamo z evalvacijskimi raziskavami socialnega dela z družino, pomenijo pomemben premik v naši supervizijski skupini, prek nje pa tudi v širšem kontekstu socialnih delavcev v interakciji psihosocialne pomoči.

Zbrali sva torej *devet svetovalnih* in *dva*

supervizijska razgovora, eden je bil namenjen prav vprašanju kriterijev učinkovitosti (uspešnosti) razgovora v socialnem svetovanju družini. Večinoma gre za zapise po opravljenem razgovoru, en supervizijski razgovor pa sva posneli na mini disk in transkribirali posnetek. Zaradi izrazitega vpliva interpretatorja na zapisano interpretacijo razgovora (selektivna vloga spomina, osebna interpretacija procesa in verbalnih in neverbalnih elementov razgovora idr.) so najina prizadevanja za prihodnost usmerjena k povečevanju deleža audio ali video posnetkov svetovalnih razgovorov, kar ob mnogih prednostih prinese tudi dileme in morebitne nevšečnosti. Ob manj pomembni zagotovitvi snemalne opreme je zlasti pereče vprašanje, kako si pridobiti *klientovo dovoljenje* za snemanje. Najine osebne izkušnje kažejo, da marsikateri uporabnik z razumevanjem (lahko celo z odobravanjem) sprejme svetovalčevo pojasnilo o učnem (včasih tudi eksperimentalnem) namenu in pomenu snemanja razgovorov. Pomembno je, da postane posneti material *del učnega okvira* za vzpostavljanje in ohranjanje konteksta uspešnega in učinkovitega socialnega dela. Za namene povzemanja dosedanjega dela ter preverjanja dosedanjih opredelitev in stopnje uresničitve klientovih želenih razpletov problema so posnetki (pa tudi svetovalčevi sprotni zapisi, ki ne vključujejo klienta ocenjujočih komentarjev) razgovora neprecenljive vrednosti, del svetovalčeve in klientove udeležnosti v soustvarjanju (soavtorstvu) zgodbe o učinkoviti (uspešni) spremembi. Na primerljiv način je priporočljivo in uporabno tudi snemanje supervizijskih razgovorov.

Vse zbrane razgovore sva pripravili za *računalniško obdelavo* s programom za kvalitativno analizo besedila GABEK-Winrelan, za katerega se je usposobila ena od raziskovalk. Priprave besedila za poznejšo analizo so bile izredno zahtevne in dogotrajne, saj je bilo treba vsak razgovor razdeliti na majhne pomenske enote, nato pa vsako enoto – poimenovali sva jih »izjave« – označiti z najrazličnejših vidikov. Raziskovalka je za vsako izjavo določila ključne pojme (za seznam ključnih pojmov in

poznejšo koherentno analizo) in pri vsaki izjavi označila, katerega od vnaprej opredeljenih »kriterijev« (sestavlin razgovora) je mogoče pri njej razlikovati (za poznejšo analizo s kriteriji). Pri enem razgovoru je eksperimentalno označila tudi vrednostne ključne pojme (za poznejšo vrednostno in pomembnostno analizo) in vzročno posledične pojme v njihovih medsebojnih povezavah (za poznejšo vzročno in pomembnostno analizo). Kompleksnost obdelave je rastla s številom izjav, ključnih (vrednostnih, vzročnih) pojmov in kriterijev (okrog 100). Potrebne so bile neskončne ure branja, označevanja in ponovnega pregledovanja gradiva, preden je bilo mogoče demonstrirati analitične prednosti računalniškega programa in jih prikazati v obliki najrazličnejših tabel ter risb konceptualnih mrež.

PRISPEVEK DOSEDANJIH RAZISKAV

V raziskavi z naslovom *Evalvacija socialnega dela z družinami na centrih za socialno delo* (Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, 1998) smo se ukvarjali z vprašanjem splošnih vidikov in strategij vzpostavljanja in ohranjanja konteksta za učinkovito (uspešno) socialno delo. Čeprav je bila osrednja tema naslednje, tukaj opisane raziskave učinkovitosti (uspešnosti) razgovora v interakciji psihosocialne pomoči in supervizije, si proučevanja omenjene teme ne moreva predstavljati brez njene umeščenosti v širši kontekst socialnega dela z njuno medsebojno povezanostjo.

Naj torej povzameva okvir svojega razumevanja vloge določenih splošnih vidikov in konkretnih strategij, s katerimi socialni delavci – svetovalci v procesu socialnega svetovanja – sooblikujemo in vzdržujemo kontekst, ki omogoča in spodbuja učinkovito interakcijo psihosocialne pomoči in supervizije.

V izhodišče uspešnega (učinkovitega) razgovora v interakciji psihosocialne pomoči sva postavili dosledno *uresničevanje kibernetike (hermenevtične) epistemologije opazovanja in ravnanja*. Enostavno povedano, gre za upoštevanje opazovalčeve

(opazovalci so vsi udeleženi akterji, tako socialni delavec ali delavka kot klientski sistem z vsemi njegovimi »deli«) neizogibne vključenosti, udeleženi v sistemu svoje opazovanja, upoštevanje krožne (rekurzivne) povezanosti in vzajemne soodvisnosti vseh udeležencev interakcije socialnega dela – Hoffmanova govori o *etiki udeleženiosti*, Andersen pa o *so-prisotnosti*.

Poudarili sva pomen soustvarjanja in spodbujanja *konteksta za razvoj sprememb* v smeri zelenega razpleta problematske situacije, zaradi katere se je klientski sistem obrnil na nas po pomoč. Koncept sprememb (Watzlawick 1974) razumeva v njegovi komplementarnosti s stabilnostjo (Keeney 1985), kar pomeni, da vsakokratni sprožitvi določene spremembe sledi njena stabilizacija, utrditev. Enega od ključnih konceptov in postopkov okviru vzpostavljanja in ohranjanja ugodnih okoliščin za udejanjanje zelenega razpleta problema je njegova poprejšnja opredelitev (Haley, Pfeiffer Schupp, de Shazer, Barnes). S tem misli na dogovor vseh udeleženi akterjev o tem, kakšen je *zeleni razplet problema*. Ta se po eni strani nanaša na minimalne cilje, ki si jih udeleženci razgovora zastavijo za posamezno delovno srečanje, kot tudi na dolgoročno vizijo rešitve problema.

V okvir soustvarjanja in vzdrževanja ugodnega konteksta za razvoj zelenih sprememb in njihovo stabilizacijo sodijo koncepti in postopki, ki jih včasih imenujemo *pridruževanje klientskemu sistemu* in se nanašajo na vse, kar slednji prinese v interakcijo psihosocialne pomoči. Klientski sistem prinese v odnos s socialno delavko svoj osebni (lokalni) jezik doživljanja, razlikovanja, interpretiranja, razumevanja sebe, sveta, odnosov, svojega problema in njegove rešitve ter ravnanja z njima, prinese pa tudi svoje vire (po)moči, ki segajo od njegovih pozitivnih preteklih izkušenj z reševanjem problemov, njegovih močnih strani oziroma nadarjenosti, njegovih načrtov za prihodnost, upanja in hrepenenja, njegove socialne mreže, ekonomskih, izobraženih idr. virov, s katerimi razpolaga, itn., kar vse označujemo s pojmom *perspektiva moči* (Saleebey 1992). Ne raziskujemo

le klientskih virov (po)moči, ki si jih prizadevamo podpreti, okrepiti in aktivirati za učinkovitejšo rabo. Raziskujemo tudi klientske *neučinkovite, paradoksnе vzorce* reševanja problema, da bi jih konstruktivno preusmerili s postopki *preokvirjanja* (Watzlawick 1974), kot je uporaba paradoksa (na primer predpisovanje simptoma), prestrukturiranje problema in rešitve v prostoru in času, pripovedovanje zgodb, pravljic, metafor, analogij, šal itn., raziskovanje izjem itn.

K pomembnim kontekstualnim dejavnikom sodi tudi uporaba povratnih informacij vseh udeleženi akterjev – tako, denimo, večkrat *preverjamo dogovor* glede zelenega razpleta problema in različne druge dogovore, o katerih sta se sporazumela socialni delavec in klientski sistem, ter uspešnost (stopnjo) njegovega uresničevanja zelenega razpleta problema, prav tako pa sproti *preverjamo svoje razumevanje klientskega razumevanja* rešitve problema (eden od najuporabnejših postopkov takega preverjanja je povzemanje klientskega pripovedovanja). Zeleni razplet problema torej ni fiksen, togo določen in nespremenljiv cilj, h katerega uresničenju stremi klient. Vsakdanja življenjska kompleksnost, nenehni (rekurzivni) interpretativni razvoj posameznika, že realizirani koraki na poti k zadanemu cilju so dejavniki, ki odločilno vplivajo na klientsko opredelitev rešitve problema, in zelo mogoče je, da bo v skladu z njimi klient na novo definiral svoj zeleni razplet, primerno novi situaciji.

Poudarili sva še en, zaradi navidezne samoumevnosti pogosto spregledan kontekstualni vidik učinkovitega (uspešnega) socialnega dela, namreč, *preverjanje temeljnih (epistemoloških) predpostavk*, ki jih v interakcijo psihosocialne pomoči prinesejo udeleženi akterji, tako klientski sistem kot socialna delavka. Gre za vprašanja, ki jih strokovnjak postavlja tako sebi kot svojim sogovornikom. Na primer: »Kaj pričakujem zase od današnjega razgovora? Kaj pričakujem zase od celote dela na reševanju konkretnega problema? S čim bi želel(a) zaključiti današnji razgovor oziroma celotno delo? Kaj so moji minimalni cilji glede

današnjega srečanja, za katere menim, da bi jih lahko uresničila? V kolikšnem času bi lahko rešila problem, na katerem delam? Kaj od tega, kar smo danes opravili, ustreza poprej opredeljenim minimalnim ciljem?« V podobnem duhu si zastavljamo vprašanja, ki vodijo naša prizadevanja v smeri želenega razpleta problema, s čimer uporabljamo vpliv naše sposobnosti selektivne in zgoščene pozornosti ter aktivacije lastnih virov (po)moči na večanje možnosti izbir, s katerimi razpolagamo, in s tem na večjo verjetnost uresničevanja zadanih ciljev.

Do opisanega razumevanja so nas torej pripeljali rezultati naše prejšnje raziskave. Z dodatkom znamenitih Lüssijevih metodičnih načel systemskega socialnega dela, de Vriesovih konceptov osebnega vodenja in delovnega odnosa (vsi našeti koncepti so podrobneje opisani v končnem poročilu o omenjeni raziskavi), Kemplerjevega poudarjanja osredotočenosti na »osebno, konkretno, tukaj in zdaj«, koncepta »odprtega prostora za pogovor« Andersona in Goolishiana ter izpopolnjenih postavk, kot sta pridruževanje klientu (z dodanim postopkom vzpostavljanja neposrednega stika po Brooksu) in uporaba klientovih lastnih virov (po)moči (z dodanimi koncepti avtorjev Saleebeya, Salomonove in de Shazerja), v nadaljevanju predlagava dopolnjeni seznam kriterijev vzpostavljanja in ohranjanja konteksta učinkovite (uspešne) psihosocialne pomoči in supervizije v socialnem delu (z družino in drugimi klientskimi sistemi) ter seznam sestavin razgovora kot kriterijev njegove učinkovitosti. Oba seznama sta rezultat: (a) študija literature, (b) analize lastnih izkušenj raziskovalk in sodelavk in (c) vprašanju učinkovitosti (uspešnosti) razgovora namenjenega razgovora v skupini za supervizijo socialnega dela z družino. Obenem pomenita izhodišče za pozneje izvedeno kvalitativno analizo učinkovitosti (uspešnosti) različnih razgovorov v interakciji psihosocialne pomoči in supervizije.

KRITERIJI VZPOSTAVLJANJA IN OHRANJANJA KONTEKSTA UČINKOVITE (USPEŠNE) PSIHOSOCIALNE POMOČI IN SUPERVIZIJE

- Udejanjanje kibernetске (hermenevtične) epistemologije opazovanja in ravnanja, etika udeležnosti, so–prisotnost.
- Preverjanje epistemoloških predpostavk klienta in svetovalke, reflektiranje.
- Odprt prostor za razgovor.
- Osebno, konkretno, tukaj in zdaj.
- Uporaba metodičnih načel systemskega socialnega dela: načelo instrumentalne opredelitve problema, načelo vsestranske koristnosti, načelo kontakta, načelo interpozicije, socialno ekološko načelo, načelo maksimalnega aktiviranja naravnih socialnih mrež, načelo pogajanja.
- Pridruževanje klientu, uporaba (utilizacija) klientovega osebnega jezika razumevanja in ravnanja, njegovega lokalnega jezika, lokalnega konstituiranja razumevanja, lokalnega besednjaka; vzpostavljanje neposrednega stika s klientom: zrcaljenje telesnih gibov, glasu, izraza obraza, kretenj, dihanja klienta, usklajevanje s primarnim zaznavnim načinom in zaznavno taktiko klienta prek uporabe njegovih zaznavnih metafor.
- Osebno vodenje in delovni odnos.
- Dogovarjanje o želenem razpletu problema (dobro oblikovani cilji).
- Zgodba (naracija), nova zgodba, soavtorstvo, soustvarjanje zgodbe.
- Odprtost za preizkušanje reda spremembe, potrebne za razrešitev problema.
- Prispevek k temu, da dobi družina več moči, uporaba (utilizacija) klientovih lastnih virov (po)moči: dodajanje moči oziroma usposabljanje, včlanjenost, okrevanje, zdravljenje in celostnost, dialog in sodelovanje, verjeti oziroma odpovedati se temu, da ne verjamemo, povezovanje, kataliziranje, izjeme.
- Preokvirjanje klientovih neučinkovitih vzorcev reševanja problema: uporaba paradoksa (predpisovanje simptoma...), prestrukturiranje problema in rešitve v času in prostoru, pripovedovanje zgodb, pravljic, analogij, metafor, šal..., vprašanje čudeža, vprašanje smisla...
- Oblikovanje načrta možnih korakov za sprožanje ustreznih sprememb.

- Uporaba povratnih informacij vseh udeležencev v problemu.
- Večkratno preverjanje dogovora glede želenega razpleta problema in njegovega dosedanjega uresničevanja (krepitve, pohvale, spodbude)
- Prispevek k stabilizaciji nastalih sprememb.
- Znanje za ravnanje.
- Uresničevanje kibernetike opredelitve in metode razgovora.

RAZVIDNA RABA KONCEPTOV SOCIALNEGA DELA KOT PRISPEVEK K UČINKOVITOSTI (USPEŠNOSTI) RAZGOVORA

Povzetku splošnih vidikov in konkretnih strategij, s katerimi socialni delavci v procesu socialnega svetovanja oziroma v procesu socialnega dela sooblikujemo in vzdržujemo delovni odnos, ki omogoča in spodbuja učinkovito (uspešno) interakcijo psihosocialne pomoči (v raziskavi *Evalvacija socialnega dela z družinami na centrih za socialno delo*), dodajava vprašanje razvidne rabe konceptov socialnega dela in pomena oziroma deleža razvidne rabe za učinkovitost (uspešnost) razgovora.

Omenjena raziskava je pokazala, da socialni delavci v razgovoru praviloma *ne uporabljajo* konceptov socialnega dela za to, da bi z njimi (skupaj z udeleženci v problemu) definirali *delovni odnos*. S tem mislija konkretno na tiste koncepte, ki so se že uveljavili v slovenskem prostoru in smo jih v prejšnji raziskavi zbrali v obliki spiska, saj na poseben, socialnodelavski način definirajo kontekst in del vsebine razgovora. To so na primer Lüssijeva *metodična načela sistemskega socialnega dela* ali koncept k rešitvi naravnane socialnega dela, kot sledi iz načela instrumentalne definicije problema. Lahko bi dodali *uporabo klientovega osebnega jezika razumevanja* oziroma lokalnega jezika; *koncept perspektive moči* sodi v ta okvir enako kot *osebno vodenje*. Gre za koncepte, ki definirajo način dela in odnose med udeleženci ter omogočajo sooblikovanje rešitev.

Sem sodi tudi *aktivno strukturiranje pogovora z družino*, tako da upoštevanje

izbranega modela – na primer Stierlinovega ali de Vriesovega – zagotavlja strokovnjaku in družini razviden čas za delo na instrumentalni definiciji problema in želenem razpletu skupaj z uporabniki. Eksplicitna uporaba modela predvidi fazo k rešitvi naravnane definiranja problema, ki ji sledi faza raziskovanja za razumevanje, zbiranje virov moči in dobrih izkušenj za nadaljevanje sodelovanja, da bi v fazi zaključevanja sooblikovali dogovor oziroma vsaj jasnega dogovor o nadaljevanju razgovora.

V jeziku stroke socialnega dela potrebujemo še več razvidnega; s tem mislija *družinsko psihološko znanje*, s katerim sointerpretiramo podobo družine, s katero delamo, sebi in njej sami. To je na primer znanje o vlogah v družini, o komunikacijskih vzorcih ali o ravnanju z močjo v njej. Kolikor je znanje eksplicitno, se delo zastavi kot delo z družino in ostaja za družinski kontekst in akcijo razumljivo.

Najina teza je, da strokovnjaki v socialnem delu v razgovorih med seboj premalo dosledno in korektno skrbijo za vzpostavljanje in ohranjanje konteksta socialnega dela. Tako razgovor o strokovnem vedno znova, nenadzorovano in nehoti, zdrkne iz okvira prepoznavnega socialnodelavskega delovnega odnosa in nič več ne pripomore, da bi se vanj znova umestil. Vendar ne gre le za prakticiranje *strokovnega jezika* v razgovoru strokovnjakov med seboj. Zdi se, kot da bi obstajal dogovor, da moramo v stroki bolje obvladati strokovni jezik v razgovoru zato, da bo ostal strokoven in socialnodelavski.

Odrto ostaja vprašanje jezika, ki ga uporabljamo v dialogu z udeleženci v problemu, z družino, s posameznimi klienti. Koliko *eksplicitnih strokovnih konceptov*, ki so pomembni za vzpostavljanje sodelovanja, strokovnjaki vnesemo kot svoj razvidni delež v sooblikovanju razgovora? Kaj dobrega se zgodi za razgovor, če s klientom podelimo koncept instrumentalne definicije problema ali interpozicije in tako v sodelovanje hkrati vnesemo tipično načelo stroke in soustvarimo način dela, ki ga potrebujemo?

To najprej pomeni, da se klient uči prevzeti in prevzema svoj del odgovornosti

za sodelovanje; zdaj zna tudi on uporabiti načelo in razpoznati, kaj prispeva k sodelovanju. Razgovor v socialnem delu nas zavzuje k sodelovanju. Razvidnost delovnega odnosa bolj opremi stranko za sodelovanje in ji s tem daje več moči. Lüssi (1991) pokaže, da je socialno svetovanje vedno tudi *socialno učenje* novih načinov ravnanja s težavami, pa tudi učenje o rešitvah. Socialno svetovanje v vsakem primeru omogoča in zahteva učenje o socialnem delu. Zanimivo bi bilo raziskati možnosti in meje konceptov socialnega dela v tem procesu.

RAVNANJE S SEDANJOSTJO

Osrednja tema v raziskovanju učinkovitosti (uspešnosti) razgovora v socialnem delu je *vzpostavlanje in ohranjanje socialno-delavskega delovnega odnosa*. Reševanje kompleksnih socialnih problemov se začne, ko socialni delavec vzpostavi sodelovanje. V socialnem delu imata dialog in sodelovanje določene tipične značilnosti – usmerjena sta v iskanje rešitev na način, ki zagotavlja, da udeleženi akterji v problemu sodelujejo tako, da določijo svojo udeležnost v rešitvi.

Delovni odnos, ki ga vzpostavimo, usmeri strokovnjaka v sedanost. Sedanost, čas, ko smo v delovnem odnosu s strankami, čas, ki ga in ko ga uporabljamo za sodelovanje, je najbolj dragocen delovni čas v projektih pomoči.

Izredno pomembno je poudariti *sedanjost*, prav zato, ker je »ostati z ljudmi« v sedanosti težka naloga. Sedanost zagotavlja vsem udeležencem »postanek«, kot pravi Rosemarie Welter-Enderlin, in s tem priložnost za novo zgodbo. Potrebujemo skrbno varovano sedanost, da se lahko razgovor zgodi, razvije in konča tako, da ga je mogoče nadaljevati. Treba je zagotoviti čas, da bi klient dobil izkušnjo o samospoštovanju in lastni kompetentnosti. Potrebujemo čas, v katerem se bomo o rešitvi dogovorili šele, ko se bomo razumeli in sporazumeli.

Razgovor je namenjen raziskovanju sedanosti, da bi načrtovali prihodnost. Potrebno »delovno sedanost« izgubimo, ko sodelovanje nadomesti tisto, kar vpeljemo

z besedami »*pripraviti ali pripeljati človeka do vpogleda, prepričati ga, dopovedati mu...*«.

Odprt prostor za razgovor zagotavlja iskanje novih pomenov, celo novega jezika, da bi našli sebe. Razgovor je ustvarjanje novih opisov, novih pomenov, novih razumevanj, novih besed.

Kemplerjevo »*osebno, konkretno, tukaj in zdaj*« kot navodilo za ravnanje zagotavlja strokovnjaku »postanek« v sedanosti, ki jo reflektiramo, preokvirimo. Sedanost je pomembna, ker delamo v njej. Poudarek na sedanosti nikakor ne zanika preteklosti, vendar nas preteklost zanima zaradi nalog sedanosti in projekta prihodnosti.

Sodelovanje v skupnem projektu pomoči v socialnem delu nas zaplete in poveže v kompleksne projekte srečanja, soočenja, podpore, pa tudi trpljenja, negotovosti in strahu. »*Delati red*«, kot pravi Stierlin, ali *strukturiranje* proti lebdenju, o katerem govori Lüssi, opisujeta ravnanje s sedanostjo delovnega odnosa.

Pripovedovanje zgodbe, pravita Anderson in Goolishian (1994), je v dobesednem pomenu re-prezentacija izkustva in pomeni konstrukcijo zgodovine v sedanosti. Ponovna predstavitev vsebuje ponovni opis in ponovno razlago izkustva terapevtu ali svetovalcu. Njegova vprašanja in klientovi odgovori vplivajo drug na drugega. »*Človekov spomin je imaginativen. Pripoved o preteklih dogodkih odkriva neštete nove možnosti in tako ustvari novo zgodbo in novo zgodovino. Domišljivo oplaja inventivna moč jezika, ki jo udejanja razgovor in iskanje 'še neizrečenega'*« (Anderson, Goolishian 1994: 37). V dialogu sodelujeta klient, ki je kompetenten, da osmisli svojo zgodbo in opiše svojo resnico na eni strani, in svetoalec, socialni delavec, ki gradi poti, da bi ga razumel, na drugi. Nova, »*soavtorizirana*« zgodba, ki smo jo soustvarili, da bi se razumeli, že vsebuje rešitev.

Koncept *so-prisotnosti (co-presence)* (Anderson 1994) sodi v pričujoči zagovor sedanosti. Po Andersonu je to prisotnost v poslušanju, ki pomeni hkrati tudi biti na razpolago za sočutje in za razgovor. »*Poslušalec ni le sprejemnik zgodbe, temveč s svojo prisotnostjo tudi spodbujevalec za*

dejanje ustvarjanja zgodbe. In to dejanje je dejanje konstituiranja sebe» (Anderson 1994: 66).

Vzpostavitev in nadaljnje vzdrževanje opisanega konteksta socialnega dela sta v *vzajemnem odnosu* z metodo razgovora, kakršno uporablja socialni delavec-svetovalec v okviru danega konteksta. Omenjena vzajemnost je *izraz krožne povezanosti med kontekstom* (vzdušjem, okoliščinami) socialnega svetovanja *in razgovorom*, ki se odvija med udeleženiimi akterji – tako kot kontekst določa in soustvarja razgovor, tudi razgovor določa in soustvarja kontekst. Krožno (natančneje, rekurzivno) povezavo lahko opišemo kot *kibernetsko načelo samoorganiziranosti in samouravnavanja sistema* na različnih redih, v različnih razmerjih. Kaže se nam kot komplementaren odnos med procesi in njihovimi proizvodi, na primer med razlikovanji in razlikami, opisovanji in opisi, konceptualizacijami in koncepti, interpretirani in interpretacijami itn., torej v rekurzivnem razvoju človekove interpretativne (mentalne) aktivnosti v osebnih in medosebnih spoznavnih procesih. Po drugi strani jo lahko prepoznavamo na ravni psihosocialnih interakcij, socialnih mrež, tistih kontekstualnih vidikov torej, ki na makro nivoju izražajo vgrajenost posameznega sistema v druge sisteme in njihovo vzajemno odvisnost.

Za namene kvalitativne konceptualne analize razgovorov v socialnem delu (v interakciji psihosocialne pomoči oziroma socialnega svetovanja in supervizije) sva oblikovali predlog tistih ključnih sestavin razgovora, ki pomembno doprinesejo k učinkovitosti (uspešnosti) razgovora, upoštevajoč Paskovo teorijo konverzacije in teorijo interakcij akterjev ter splošne vidike in strategije vzpostavljanja in ohranjanja konteksta za učinkovito (uspešno) socialno delo.

SESTAVINE RAZGOVORA KOT KRITERIJI UČINKOVITOSTI (USPEŠNOSTI) RAZGOVORA

Najina raziskava nima namena *enoznačno* opredeliti *pomena* posamezne sestavine razgovora, saj je tako pojmovanje v naspro-

tju z opisanim sistemsko-kibernetskim razumevanjem, ki upošteva *vsakokratno soodvisnost* razvoja konkretnega razgovora v danem kontekstu. *Pomen* odnosa med posameznim vprašanjem in odgovorom ter drugimi izjavami, ki jih udeleženi akterji podelijo v razgovoru, vselej na novo določajo prav ti udeleženci – *interpretatorji*. Tako sva si tudi pri analizi razgovorov v okviru raziskave prizadevali oceniti učinkovitost (uspešnost) posamezne uporabljene sestavine razgovora na podlagi odziva udeleženi akterjev, zlasti klienta. Po drugi strani sva se zavedali neizogibnega vpliva, ki ga imajo naše teoretske predpostavke, koncepti, znanja in izkušnje na našo interpretacijo analiziranih razgovorov. Take predpostavljene koncepte sva poskušali v največji možni meri podeliti med seboj v razgovoru in razviti določen *dogovor* v zvezi z njihovim razumevanjem. Pri tem nama je bila v veliko dodatno pomoč uporabljena računalniška kvalitativna analiza besedila, ki jo odlikuje prav jasno razvidna opredelitev do omenjenega vprašanja interpretacije izjav v razgovoru.

Naj na kratko opiševa *sestavine*, ki sva jih razlikovali v razgovoru. Pomembna vloga, ki jo namenjava vprašanjem in odgovorom, izvira iz Paskove teorije konverzacije in splošnega kibernetskega pojmovanja, da *vsako vprašanje vsebuje oziroma nakazuje že tudi odgovor*.

Vprašanja *»odprtega tipa«* so vprašanja, ki sprašujejo kdo, kaj, kje, kdaj, zakaj, kako itn. in omogočajo zelo prosto, odprto, z raznolikostjo bogato odgovarjanje. Zaradi svoje pogoste posebne učinkovitosti (uspešnosti) in konstruktivnosti sva vprašanje *»kako«* in ustrezni odgovor nanj označili kot specifična elementa razgovora. Podobno sva zaradi njune pogoste neučinkovitosti in neproduktivnosti ali celo destruktivnosti (zlahka se sprevrže v neskončno iskanje pravega vzroka ali krivca) v razgovoru kot specifična elementa označili vprašanje *»zakaj«* in prilegajoči se odgovor. Za razliko od odprtih vprašanj in odgovorov so *vprašanja z »da-ne«* bolj usmerjena in zelo omejujejo svobodo sogovornikovega odgovarjanja, saj po svoji logiki dopuščajo zgolj dva odgovora, *»da«* ali *»ne«*. Podobno

omejujoče je vprašanje, ki *sugerira odgovor* in iz katerega sogovornik zlahka razbere zaželeni oziroma namigovani odgovor. Sem lahko uvrstiva tudi »retorično« vprašanje in odgovor, s katerim si vprašujoči nanj odgovarja.

Za razlikovane sestavine razgovora velja poprej opisano *opozorilo glede* poskusov njihovega *enoznačnega tolmačenja* – kljub pogosto učinkovitejši rabi odprtih vprašanj (denimo, »kako«) v primerjavi z zaprtimi (na primer »da-ne« ali tistimi, ki sugerirajo odgovor), je raba slednjih v marsikaterem kontekstu zelo utemeljena in koristna. Tako bodo za razjasnjevanje detajlov in drugih posebnosti, majhnih razlik v razumevanju sogovornika potrebna tudi vprašanja z »da-ne«. Podobno se za uporabna izkažejo vprašanja, ki sugerirajo odgovor (sugestivna vprašanja), kadar želimo soustvariti specifičen kontekst razgovora (kot je na primer tako imenovani »da-niz«), recimo v hipnoterapiji ali drugih terapevtskih vzdušjih. Retorična vprašanja so lahko zelo primerna v kontekstih z multiplimi pomeni, kot je, denimo, pripovedovanje zgodb in zgodb v zgodbah, kjer se lahko klient na zelo posreden in neizpostavljen način identificira s spraševalcem, tako da se sprašuje in si odgovarja hkrati z njim.

Podoben premislek velja *časovno orientiranim* vprašanjem, kjer je zelo pomembna njihova kombinacija z drugimi sestavinami razgovora. Tako se lahko poveza »v preteklost« usmerjenega vprašanja z »v rešitev« in/ali »v viro moči« in/ali »v kako« usmerjenim vprašanjem izkaže za manj konstruktivno in učinkovito kot poveza istega vprašanja z »v problem« in/ali »v viro nemoči« in/ali »v zakaj« usmerjenim vprašanjem. Opisani *premiki v orientaciji* se močno izražajo v konceptualnem in metodološkem, predvsem pragmatično utemeljenem prehodu socialnega dela in drugih prijemov psihosocialne pomoči od preteklosti, problema, virov nemoči, vprašanja »zakaj« k *sedanjosti in prihodnosti*, rešitvi, virom moči, vprašanju »kako«.

Vprašanje za *feedback* oziroma *preverjanje* je s pripadajočim odgovorom ključnega pomena v sistemsko-kibernetskem okviru razumevanja in ravnanja. Utemeljuje

kibernetsko epistemologijo opazujočih sistemov in eksplicitno rabo povratnih informacij za njihovo učinkovito (samo)-regulacijo in (samo)organizacijo. Je nepogrešljivega pomena za opredeljevanje in preverjanje opredelitve ter uresničevanja želenega razpleta problema (izplena), načrtovanih majhnih korakov spremembe, medosebnih in znotrajosebnih odnosov v verbalni in neverbalni komunikaciji itn.

Sledi sklop bolj *specifičnih svetovalnih in terapevtskih* vprašanj. *Krožno* vprašanje in odgovor – do mnogih potankosti ga je razvila in razdelala milanska sistemska šola družinske terapije – uporablja vpliv vloženosti udeležencev v večkratne odnosne kontekste in konstruktivni učinek kombinacije posredne in neposredne udeležnosti. *Preokvirjajoče* vprašanje omogoči sogovorniku konstruktivno preokviriti dosedanji pomen, pripisan določenemu problemu in rešitvi. *Spodbujajoče, podpirajoče* vprašanje odpira prostor za razgovor in krepi sogovornikove vire moči za njegovo nadaljevanje. Vprašanje *smisla* je podvrsta preokvirjajočega vprašanja s preokvirjajočim učinkom, ki ga klientovemu doživljanju problematične situacije doprinese raziskovanje njene morebitne smiselnosti. Prav tako je podvrsta preokvirjajočega vprašanja vprašanje *čudeža*, ki sogovorniku na posreden način omogoči aktivacijo lastnih virov moči za opredelitev želenega in postopno realizacijo možnega razpleta problema. Podobno je vprašanje *izjeme* – v obeh primerih je avtor de Shazer –, ki krepi premalo prepoznano in izrabljeno klientovo sposobnost rešiti problem. Praktično uporabno je vprašanje s pomočjo najrazličnejši *lestvic*, ki usposablja klienta za prepoznavanje majhnih razlik v procesu reševanja problema v smeri želenega cilja. *Humorno* vprašanje mehča toge meje dosedanjih vzorcev reševanja problema in odpira prostor večkratnim pomenom z možnostjo novih, ustvarjalnih, učinkovitih povezav. Vprašanje, ki vztraja pri nadaljnjem opisovanju in krepi klientove vire moči za reševanje problema, tako da nastopa v funkciji preokvirjanja, sva poimenovali vprašanje »*več o tem*«. Podobno deluje »*bolj konkretno*« vprašanje, ki usmerja udeležene

akterje na »tukaj in zdaj« v doživljanju in ravnanju glede reševanega problema. Z vprašanjem *dvojne vezi* misliva na terapevtsko dvojno vez, s katero strokovnjak zaveže klienta tako, da vsak njen razplet pomeni terapevtsko zaželen odgovor.

Ukazi in pokoravanja so drug primer vzajemnosti v razgovoru udeleženih akterjev. *Ostale trditve* oziroma izjave, ki jih udeleženci podelijo v razgovoru, sva razlikovali glede na različne konceptualne vidike. Na kibernetško epistemologijo opazovanja z upoštevanjem različnih krožnih logik so vezane *samoreferenčna, reflektivna in krožna* izjava. Nadalje so lahko izjave, ki jih sogovorniki podelijo v razgovoru, *konkretne (osebne)* ali pa *abstraktne (splošne)*, lahko so *teoretične (razumske, vzročno posledične)*, *čustvene* ali pa *vrednostne*.

Opredelili sva tudi trditve s položaja *eksperta* (vedočega) ali *učitelja*, izjavo, s katero posameznik (pogosto svetovalce) »poučuje« sogovornika (pogosto klientski sistem). Tej nasprotna je trditev oziroma izjava kot *hipoteza*, s katero sogovorniku na razviden način pojasnimo, da z njo zgolj preizkušamo neko svojo zamisel, interpretacijo, pri čemer je potrditev ali zavrnitev naše hipoteze odvisna predvsem od sogovornika oziroma od najinega (našega, če nas je več) dogovora o njej.

Na Paskovo teorijo konverzacije in teorijo interakcij akterjev se opirajo sestavine razgovora, kot so »*vnos novega*« in *vsiljevanje svojega koncepta* ter možni proizvodi razgovora – *dogovor* oziroma *sporazum*, vključno s *sporazumom o nestrinjanju* in *novo skupno analogijo*, ter razne novosti, kot so *nov koncept* oziroma *interpretacija*, novo doživetje, izkušnja, novo razumevanje, nov smisel, nova punktuacija, nova usmeritev, novo ravnanje, preokvirjenje (premik, preskok, preobrat...). Staro postane novo, dobi nov okvir, pomen, smisel...

Med sestavine razgovora sva uvrstili tudi *povzemanje* (parafraziranje, rekapitulacijo) in *znake različnih redov rekurzivnega razvoja razgovora*:

1. svetovalčeva interpretacija koncepta
klientova interpretacija koncepta
2. svetovalčeva interpretacija klientove interpretacije koncepta

klientova interpretacija svetovalčeve interpretacije koncepta

3. svetovalčeva interpretacija klientove interpretacije svetovalčeve interpretacije koncepta

klientova interpretacija svetovalčeve interpretacije klientove interpretacije koncepta.

Veliko pozornosti sva namenili vprašanju *kriterijev učinkovitega (uspešnega) razgovora* v interakciji psihosocialne pomoči. Opozorili sva že na svoje stališče, da takih kriterijev po eni strani ni mogoče (in tudi ni zaželeno) enoznačno opredeliti, po drugi strani pa je ključnega pomena, da jih vedno na novo (v vsaki novi interakciji psihosocialne pomoči, v različnih kontekstih v okviru te interakcije) opredelimo, če naj sploh vemo, koliko smo kot udeleženi akterji v svojem početju učinkoviti (uspešni).

Zavedajoč se opisanega navideznega protislovja, predlagava *dva minimalna kriterija* učinkovitega (uspešnega) razgovora, za katera meniva, da si je mogoče prizadevati k njunemu izpolnjevanju v vsaki, še tako različni interakciji psihosocialne pomoči. Prvi minimalni kriterij je *nadaljevanje razgovora*, delovnega odnosa v interakciji psihosocialne pomoči – v nasprotnem primeru pride do pretrganja razgovora. Kot strokovnjaki smo odgovorni za vzpostavljanje in ohranjanje takega konteksta socialnega dela, da se bo lahko razgovor nadaljeval do določenega dogovora, tudi če je to dogovor o zaključku razgovora, delovnega odnosa. Drugi minimalni kriterij je *povratna informacija o uresničenju zastavljenega minimalnega želenega razpleta, cilja klienta (svetovalca)*. Kot strokovnjaki smo odgovorni, da pridobimo omenjeno povratno informacijo, torej moramo z njo zaključiti razgovor ali celotni delovni odnos ali/in spremljati klientski sistem do točke, na kateri lahko preverimo stopnjo uresničenosti zastavljenega minimalnega želenega razpleta klienta.

Marsikatero razlikovane sestavine razgovora se konceptualno prekrivajo med seboj in šele z analizo večjega števila oziroma obsežnejšega gradiva razgovorov se bodo izčistile meje med njimi. Obenem so opisane

sestavine izraz vsakokratnega razlikovalca – interpretatorja. Raziskovalki sva enotnega mnenja, da si bova prizadevali koncepte razgovornih elementov uporabljati kot *metafore*, dogovarjati o morebitnih novih, primernejših razlikovanjih in vsakokrat znova preverjati njihovo pragmatično vrednost za udeležene akterje razgovora.

ZNANJE ZA RAVNANJE
– POSKUS ANALIZE RAZGOVORA
Z VIDIKA KONTEKSTA
ZA UČINKOVITO SOCIALNO DELO

Koncept *znanje za ravnanje*, ki se je uveljavil v slovenskem socialnem delu, je razširjen in dodelan iz koncepta »*actionable knowledge*«, ki ga je izraelski profesor Iona Rosenfeld predstavil na evropskem seminarju šol in študijev socialnega dela v Torinu leta 1993. Za socialno delo ključni koncept govori o posebnosti v socialnem delu razvitega znanja in o posebnosti ravnanja z njim. Rosenfeld je mislil na znanje, ki ga je mogoče v procesu psihosocialne interakcije pomoči spremeniti ali prevesti v akcijo. Lüssi (1992) misli podobno, ko opozarja, da v socialnem delu ne smemo biti *brez besed* (*sprachlos*). Raziskovanje razgovora v socialnem delu prispeva kriterije učinkovitosti (uspešnosti) razgovora prav k znanju za ravnanje.

Socialni delavec, ki ni brez besed, ker ima *znanje za ravnanje*, zna dvoje: (a) *vzpostaviti in vzdrževati kontekst* socialnega dela oziroma kontekst socialno delavskega razgovora; (b) *podeliti znanje s klienti* v procesu soustvarjanja interpretacij v razgovoru in tako *omogočiti »prevajanje«* v osebni ali lokalni jezik in nazaj v jezik *stroke* za ustvarjanje nove zgodbe. Znanje za ravnanje pojasni, kako je mogoče in treba odpreti prostor za razgovor in za razvoj nove zgodbe, obenem pa v dialogu vzdrževati osebno vodenje v ubesedene rešitve.

KAKO VZPOSTAVITI IN VZDRŽEVATI
KONTEKST SOCIALNEGA DELA V RAZGOVORU

V zapisanih devetih razgovorih sva iskali razvidne elemente instrumentalne definicije problema oziroma rešitve, eksplicitno uporabo Lüssijevih načel, strukturiranje posameznih faz razgovora, eksplikacijo začelenega razpleta, preverjanje razumevanja, formulacijo dogovorov ob zaključku. Zanimalo naju je, koliko je razvidno vodenje k rešitvi, koliko je osebnega v soočenju pri raziskovanju novih alternativ, novih poti.

V vseh devetih razgovorih je mogoče razbrati *spremembo*, povezano s problemom in rešitvijo, ki se je soustvarila tu in zdaj, v dialogu in sodelovanju in pomeni *prispevek k rešitvi*. Bistvo spremembe so novi vidiki problema, ubesedene nove možnosti rešitve ali olajšanje in ponovno vzpostavljeno zaupanje. Sprememb, ki sva jih razlikovali raziskovalki, pa svetovalke v samih razgovorih praviloma niso povzele, poudarile in uporabile na jasno razviden način.

Iz zapisov *nisva mogli razbrati* eksplicitnih odločitev za definiranje problema skupaj z družino oziroma udeleženi v problemu in tudi ne jasnih formulacij o udeleženi v rešitvi, zapisanih kot zaključek in jasen dogovor.

Jasen *dogovor* sva prepoznali le v majhnem številu primerov svetovalnih razgovorov, v nekaj primerih lahko sklepava na neke vrste dogovor z enim ali z nekaterimi udeleženci, vendar ni jasnih formulacij, ki bi jih svetovalke v povzetku preskusile in potrdile. Pri nekaterih svetovalnih razgovorih sploh nisva opazili formulacije, ki bi jo lahko interpretirali kot dogovor o čemer koli, ostaja le zapisana pripravljenost na sodelovanje in dobri občutki. Nikjer se niso natančno *dogovorile o času* prihodnjega srečanja in *predvideni vsebine*, dogovor ostaja praviloma odprt, prepuščen klientu v pomenu »ko boste..., se oglasite«.

V več primerih svetovalnega razgovora sva razbrali vzpostavljane in vzdrževane *delovnega odnosa*, vztrajanje na delu, razumevanju in sporazumevanju. Potrjuje pa se, da je težko dobro in uravnoteženo opraviti oboje – *voditi k rešitvam* in *ohranjati*

odprte prostore za pogovor, da bi se resnično ustvarilo novo razumevanje. Primeri nekaj svetovalnih razgovorov so dali klientom veliko priložnosti, da povedo svojo zgodbo, zelo malo pa je zapisanega prizadevanja za iskanje rešitev in dogovori so nejasni. Nekateri drugi svetovalni razgovori pokažejo dragocen proces osebnega vodenja, čeprav soustvarjanje rešitev včasih zamenja poučevanje. V razgovorih praviloma niso mogli razbrati hotene in vzdrževane strukture pogovora.

PODELITI ZNANJE S KLIENTI OZIROMA DRUŽINO

V PROCESU SOUSTVARJANJA INTERPRETACIJ

V analiziranih pogovorih svetovalke ne uporabljajo strokovnega znanja za *razširitev prostora*, v katerem ustvarjamo rešitve. To, kar so prinesle v vzpostavljeni kontekst, so zgolj informacije o postopkih ali o možnostih, ki so v okolju na razpolago. V nekaj primerih so ubesedile meje in možnosti socialno delavske pomoči in to je odločilno prispevalo k učinkovitosti razgovora. Niso pa govorile o metodičnih načelih ne o spremembah drugega reda, niso govorile o preokvirjanju, čeprav se dogaja.

Sklep je nedvomno, da se učinkovitost razgovora poveča, če vzpostavimo in ohranjamo kontekst socialnega dela. Analizirani svetovalni in supervizijski razgovori so bili učinkoviti v tem pomenu, da so nekaj prispevali v okviru dela na izgrajevanju zelenega razpleta problema. Vendar to ne zadostuje – znanje v stroki daje dosti več priložnosti za učinkovit dialog in sodelovanje. Moramo ga osvojiti, utrditi, uporabiti v vsakdanji praksi.

INTERPRETACIJA ANALIZE RAZGOVOROV Z VIDIKA SESTAVIN RAZGOVORA (KRITERIJEV)

Analiza razgovorov s kriteriji je bila osrednja analiza kriterijev učinkovitosti razgovora znotraj konteksta, ki lahko spodbuja, olajšuje, pospešuje, ali pa zavira, otežuje,

zmanjšuje učinkovito socialno delo z družino. Eden od najbolj razvidnih rezultatov analize je *nedvoumna povezanost med vrsto svetovalke in vprašanja in klientovega odgovora*, saj ni bilo odprtega vprašanja svetovalke, ki ne bi pri klientu sprožilo prav tako odprtega odgovora.

Nekoliko manj izrazito, čeprav povezano, se je to izrazilo v primeru svetovalkinih vprašanj z *da-ne*, kjer so klienti kljub temu odgovarjali z odgovori odprtega tipa, največkrat tako, da so odgovor (da ali ne) nadaljevali v odprti obliki. Spet izrazitejše tovrstne povezave so se pokazale pri svetovalkinih vprašanjih, usmerjenih h »kako«, in klientovih odgovorih, v nasprotju, recimo, z *k rešitvi usmerjenih* svetovalkinih vprašanj, ki se jim klienti, kot vemo tako iz literature kot iz prakse, uporno izmikajo in se vztrajno oklepajo *usmerjenosti v problem*. Zanimiv je tudi rezultat glede *v problem usmerjenih* vprašanj, ki so jih svetovalke klientom zastavile zanemarljivo malo (pa še te večinoma v povezavi z *v rešitev usmerjenim* vprašanjem), medtem ko so klienti odgovarjali z izrazito *usmerjenostjo v problem*. Težko izpeljeva kako drugačen sklep od tega, da morajo svetovalci vedno znova *preusmerjati* kliente *v rešitev, v kako, v sedanost in prihodnost, k virom moči*.

Zelo malo je vprašanj in odgovorov, usmerjenih v *zakaj* – morda to kaže na reflektirano odrekanje svetovalk konceptu vzročnih razlag in naravnosti, kar bi ob sicer splošno uveljavljenem pojasnjevalnem načelu vzrok-učinek, krivec-žrtev itn. pomenilo zelo spodbuden podatek o strokovnosti socialnih delavcev (vsaj tistih svetovalk, ki so prispevale zapise svojih razgovorov).

Razmeroma malo je svetovalkinih vprašanj in klientovih odgovorov, usmerjenih k *virom moči*. Meniva, da je s temi vprašanji podobno kot z vprašanji, usmerjenimi v rešitev – klienti niso ravno navdušeni nad njimi, so pa izredno učinkovita, o čemer posredno govori cela plejada *preokvirjajočih* vprašanj na temo *smisla, čudeža, izjeme, spodbujanja in podpore, utilizacije* vsega, kar klient prinese v interakcijo psihosocialne pomoči, itn.

Kar se tiče časovno orientiranih svetoval-

kinih vprašanj in klientovih odgovorov, po pričakovanju prevladujejo v *preteklost usmerjeni* odgovori, veliko pa je tudi tovrstnih vprašanj. Priporoča, da svetovalec vztraja pri *orientaciji na sedanost in prihodnost* oziroma pri kombinirani *usmerjenosti v preteklost, rešitev in vire moči*, denimo, pri vprašanjih: »Kako ste doslej reševali ta problem?«, »Kako ste doslej zdržali?«, »Kdaj ste bili zadnjič uspešni ali ste se dobro počutili ali ste doživeli prijeten trenutek s partnerjem?« ipd.

Svetovalke so veliko *povzemale* klienta, redko pa so izrazile svoje *hipoteze*. Tudi pri izbranih primerih ni šlo za eksplicitno izražene hipoteze in bi si jih lahko drug raziskovalec razlagal tudi drugače. Glede na to, da že daljše obdobje in prek različnih strokovnih prijemov poudarjaja konstruktivno vlogo *povzemanja v kombinaciji s hipotezami in njihovim preverjanjem* (metoda rekonstrukcije družine Satirjeve, Heimlerjeva metoda razgovora, Paskova kibernetna metoda razgovora idr.), naju preseneča, kako težko omenjeni pristopi prodirajo v stroko. Najina ocena je vendarle, da je pogosta uporaba povzemanja izraz svetovalkega reflektiranega ravnanja, torej *znanja za ravnanje*.

Svetovalke so v razgovorih s klienti podelile veliko *teoretskih* – abstraktnih, splošnih, vzročno-posledičnih – izjav. Teoretske izjave na način splošno veljavnih resnic (truizmov), sklicevanja na znanje, avtoriteto, teorijo ipd. lahko do neke mere prispevajo k »varnemu« kontekstu razgovora, v katerem klient okrepi svoje (zlasti začetno) zaupanje v svetovalčevo strokovno sposobnost, pomagati mu rešiti problem. Pogosto je to primeren in učinkovit način svetovalčevega odgovarjanja na klientova pričakovanja v prvi fazi njunega sodelovanja, pa tudi v obdobju klientovih kriz, ko je svetovalčeva *vednost* nekakšno sidro za premagovanje kritičnih težav. Za večino klientov je (dolgoročno) učinkovitejši prijem socialnega dela, ki teoretske izjave kombinira z osebnimi, čustvenimi, izkustvenimi, konkretnimi in ki tudi klienta usmerja k tovrstni naravnosti, denimo z vprašanji *več o tem ali bolj konkretno*. Razliko lahko ponazoriva z analogijo v razliki med

svetovalčevim vprašanjem »Kako vam lahko pomagam?« in »Kako vam lahko pomagam, da si boste sami pomagali?«

Svetovalke so pogosto – zlasti v povezavi s *povzemanjem* – jemale klientovo interpretacijo koncepta za izhodišče svoje interpretacije, redkeje so pomagale sebi in klientu razvijati še naslednje rekurzivne rede interpretacije. Največkrat sta bodisi svetovalka bodisi klient vpeljala nov koncept in sprožila novo serijo interpretativnih krogov. Zlasti pa svetovalke svojega početja niso eksplicitno reflektirale, ubesedile (podobno kot pri hipotezah).

Najbolj presenečeni sva nad tako redkim razvojem *dogovora*, razmeroma malo je tudi razvoja *novih konceptov* oziroma *interpretacij*, čeprav je bilo njihovo ocenjevanje zaradi pomanjkanja svetovalkega razvidnega preverjanja njihove proizvodnje bolj spekulacija kot na eksplicitnih, jasno izraženih izjavah utemeljeno razlikovanje. Skromni pridelek na polju novih konceptov in sporazumov bi si morda lahko pojasnili z argumentom, da je bila večina analiziranih svetovalnih razgovorov *prvih razgovorov* in se še ni ustvaril dovolj ugoden kontekst za razvoj želenih proizvodov razgovora. Kljub temu pa lahko taki rezultati kažejo tudi na nedosledno upoštevanje opredeljene *minimalnih ciljev* tako klienta kot svetovalke, sicer razlikovanega in poznanega kriterija učinkovitosti razgovora.

SKLEPI IN PREDLOGI

Raziskavo sva *sklenili* z refleksijo o natančno in ambiciozno zasnovanem raziskovalnem načrtu ter o pomembnih in, upava, daljnosežnih pobudah k *preniku v samoocenjevanju* učinkovitosti (uspešnosti) na področju socialnega dela z družino. Prav tako ocenjujemo, da sva pridobili *spodbudne pionirske izkušnje* z uporabo metode GABEK za kvalitativno analizo tako kompleksnega konteksta in snovi, kot ga ponujata svetovalni in supervizijski razgovor. Razbrali sva mnoge *znake*, ki kažejo, da sta svetovalka in klient soustvarila kontekst, v katerem se lahko razvijejo in so se razvile spremembe v smeri klientovega želenega

razpleta problema, prav tako pa sva razlikovali številne *znake*, ki kažejo, da je klient v kontekstu socialnega dela našel in soustvaril prostor, v katerem je lahko izpovedal svojo zgodbo in dobil občutek, da je slišan. Prepoznali sva tudi *znake* reflektirane uporabe določenih socialnodelavskih konceptov, kot so povzemanje, preokvirjanje, usmerjenost v rešitev, k virom moči, v kako, v sedanjost in prihodnost, organizacija konteksta za delovni odnos s poudarkom na razumevanju klientovega razumevanja in z vizijo doseči sporazum. Meniva pa, da so svetovalke v proučevanih kontekstih psihosocialne pomoči *preskromno udejanjile »znanje za ravnanje«*: preredko so ubesedile (razvidno reflektirale) uporabljene koncepte, definirale udeležene v problemu in rešitvi, opredelile želeni razplet problema pa minimalne cilje in majhne korake na poti k njihovem uresničevanju, uporabile druga metodična načela systemskega socialnega dela, odpirale prostor psihosocialne pomoči v smeri večanja števila možnih

izbir, dogovarjale, preverjale in utrjevale sprejete dogovore.

Prepričani sva, da je *nadaljnje raziskovanje* učinkovitosti (uspešnosti) socialnega dela z družino še kako utemeljeno in da je treba posredovati raziskovalne rezultate tako neposredno udeleženiim akterjem kot drugim strokovnjakom v interakciji psihosocialne pomoči. Nujno potrebujemo *dоследneje* (formalno in konkretno) *vpeljano supervizije* kot učni kontekst za izvajanje naštetih predlogov, usmerjenih k večji refleksiji in izboljšanju učinkovitosti socialnega dela z družino. Potrebujemo pa tudi pogostejše in učinkoviteje organizirano *srečevanje strokovnjakov* s področja socialnega dela (z družino) in psihosocialne pomoči v kontekstih, ki omogočajo in spodbujajo razgovor, ki bo prispeval k razvoju novih konceptov in interpretacij ter dogovorov glede strokovnih konceptov in njihove uporabe, vključujoč potrebo po njihovem doslednejšem in razvidnejšem ubesedovanju.

Literatura

- R. ADAMS, L. DOMINELLI (ur.) (1998), *Social Work Today*. London: Macmillan.
- G. BARNES (1994), *Justice, Love and Wisdom: Linking psychotherapy to second-order cybernetics*. Zagreb: Medicinska naklada.
- M. BROOKS (1996), *Zbližanje in ujemanje*. Kranj: Ganeš.
- G. ČAČINOVIČ VOGRINČIČ (1998), *Psihologija družine*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- R. GREENE (1994), *Human Behavior Theory: A diversity framework*. New York: Aldine de Gruyter.
- M. HILL (ur.) (1999), *Effective Ways in Working with Families*. London, Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.

- B. P. KEENEY (1985), *Aesthetics of Change*. New York, London: The Guilford Press.
- P. LÜSSI (1991), *Systemische Sozialarbeit*. Bern: Haupt.
- H. R. MATORANA, F. J. VARELA (1988), *The Tree of Knowledge: The biological roots of human understanding*. Boston, London: New Science Library, Shambhala Publications, Inc.
- S. MCNAMEE, K. J. GERGEN (ur.) (1994), *Therapy as Social Construction*. London: Sage.
- G. PASK (1992), *Interactions of Actors: Theory and some applications*. Universiteit Amsterdam (rokopis).
- (1987), Conversation and support. V: *Research Programme Ondersteuning Overleving and Cultuur (OOC)*. University of Amsterdam (5-43).
- (1980), The limits of togetherness. V: S. H. Lavington (ur.), *Information Processing 80*. North-Holland Publishing Company (999-1012).
- (1984), Review of conversation theory and a protologic (or protolanguage), Lp. *Educ. Comm. and Technology, ERIC/ECTJ* 32, 1: 3-40.
- G. PASK, D. GREGORY (1986), Conversational systems. V: R. J. ZEIDNER (ur.), *Human Productivity Enhancement*. Praeger (204-233).
- D. SALEEBEY (1992), *The Strength Perspective in Social Work Practice*. New York, London: Longman.
- H. STIERLIN et al. (1987), *Das erste Familiengespräch*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- L. ŠUGMAN BOHINC (1996), *Razgovor o razgovoru: Od spoznavanja spoznavanja k razumevanju razumevanja v jeziku kibernetike drugega reda*. Magistrsko delo. Ljubljana: Filozofska fakulteta.
- (1998), Epistemologija socialnega dela II. *Socialno delo* 37, 6: 417-440.
- H. VON FOERSTER (1990), Understanding understanding. *Methodologia (Thought Language Models)*, IV, 7: 7-22.
- (1991), Through the eyes of the other. V: F. Steiner (ur.), *Research and Reflexivity*. London: Sage Publications (63-75).
- S. DE VRIES, R. BOUWKAMP (1995), *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec: FIRIS.
- J. ZELGER (1990), Self-organized learning through creative cooperation: SOLCC as a new method for innovation. V: J. ALLESCH (ur.), *Consulting in Innovation: Practice - Methods - Perspectives*. Elsevier Science Publishers B. V. (57-73).
- (1993), GABEK: A new method for qualitative evaluation of interviews and model construction with PC-support. V: E. STUHLER, SÜILLEABHÁIN (ur.), *Enhancing Human Capacity to Solve Ecological and Socio-economic Problems*. München-Mering: Hampp-Verlag (128-172).
- (1994), Self-organized learning by GABEK with PC-support. V: R. TRAPPL (ur.), *Cybernetics and Systems '94*. Singapore: World Scientific Publishing (1571-1578).
- (1995), Cognitive mapping of social structures by GABEK. *Science and Science of Science*, 4: 88-104.
- (1996), *Linguistic Knowledge Processing by GABEK: The selection of relevant information from unordered verbal data*. Universität Innsbruck.
- (1997), *From Open Questions to Complex Problem Solving by GABEK*. Universität Innsbruck. Institut für Philosophie.
- (1998), *GABEK: A Method for the Integration of Expert Knowledge and Everyday Knowledge*. Universität Innsbruck.

