

KOMUNIKATIVNO RAVNANJE KOT RAZISKOVALNA METODA IN KOT RAZISKOVALNI OBJEKT NA PODROČJU SOCIALNEGA DELA

Hans Oostrik

Socialno delo je praktična veda, ki naj se poleg reševanja problemov posameznih klientov ukvarja zlasti s poklicno prakso socialnega delavca. Ta se kaže predvsem v načinu in metodah vodenja razgovorov. Zato delo socialnega delavca označujemo kot komunikativno ravnanje, ki ima za cilj razčlenitev problematične situacije in iskanje uporabne rešitve. Osnovna elementa te dialoške komunikacije sta pripovedovanje in poizvedovanje. V tej praktični vedi gre za dve sestavini: za raziskanje situacije ter za aplikacijo ustrezne retorične metode imenovane narativna retorika, katere bistveni problem je, kako poslušati, da sogovornik spregovori in pripoveduje. Pripovedovanje je v primerjavi z diskusijo bližje resničnosti in ima moč argumenta. V praksi je torej socialni delavec raziskovalec, ki v dialoški komunikaciji s klientom prihaja do novih spoznanj.

I. Socialno delo kot praktična veda

a) Socialno delo se ukvarja s problemi, ki se pojavljajo v vsakodnevem življenju ljudi. V teoriji socialnega dela se ponavadi prav to postavlja za cilje in tematizira kot da bi socialno delo bilo predvsem neke vrste reševanje problemov. Če pa hočemo o socialnem delu razmišljati kot o praktični vedi, potem se moramo manj ukvarjati s to "problemsko" prakso, z reševanjem problemov določenega klienta ter nasprotno bolj problematizirati poklicno prakso socialnega delavca. Postati mora vidno, kaj dela socialni delavec (da bi rešil probleme ali ko rešuje probleme), kaj je vsebina njegovega ali njenega poklicnega dela.

b) To poklicno ali strokovno delo socialnega delavca je predvsem pogovor, točneje povedano vodenje razgovora. Socialno delo pomeni: govoriti o eni ali več problematičnih situacijah in o načinih, kako te situacije reševati. V to vodenje razgovora se seveda neprestano vpleta komentar in sicer tako socialnega delavca kot njegovega sogovornika, v pisarniškem žargonu imenovanega stranka ali klient.

c) Delo socialnega delavca moremo, če se poslužimo Habermasovega koncepta, označiti kot komunikacijo ali kot komunikativno ravnanje. Dve osebi ali več oseb razpravlja o nečem, kar je trenutno problematično in išče rešitve, ki bi bile uporabne in učinkovite. Pravzaprav se sporazumevajo o

definiciji, o diagnozi določene situacije, da bi v naslednji fazi našli zanj uinkovito zdravilo.

d) V tej komunikaciji moremo razlikovati dve poziciji: pozicijo socialnega delavca in pozicijo sogovornika - stranke. Ti dve poziciji povezuje dialog med "pripovedovanjem" in "poizvedovanjem". Z ene strani formuliramo in predstavimo primer oziroma problem. Z druge strani pa poizvedujemo, kaj vse je še tako ali drugače povezano s problemom ter iščemo in odkrivamo ustrezne rešitve.

e) Glede na ti dve poziciji lahko opišemo dva aspekta, ki socialno delo opredeljujeta kot praktično vedo. Gre za klasično iskanje ali raziskanje ter za aplikacijo ustrezno prirojene retorike.

(1) Raziskovanje. Tu ločimo dve raziskovalni aktivnosti:

- osvetlitev oziroma razjasnitev problematične situacije,
- spreminjanje te problematične situacije z iskanjem in preverjanjem rešitev.

(2) Retorika. V klasičnih znanostih je retorika spadala med "tehne", med znanosti, ki so se ukvarjale s tem, kako kaj storiti. Gre torej za to, kako govoriti, da nas drugi poslušajo. V nasprotju s tako klasično pojmovano retoriko, ki bi imela za cilj poslušanje, ki bi torej v prvi vrsti bila umetnost ali spretnost lepega in dovršenega govora. Prej smemo tu govoriti o nasprotnem. Bistvo retorike v socialnem delu je umetnost oziroma spretnost, kako polušati, kako prisluhniti. Namen tega poslušanja je spodbuditi sogovornika, stranko h govorjenju. Gre za aktivno poslušanje, ki naj z ene strani spodbudi stranko, da začne govoriti in da potem pripoveduje vedno več. Z druge strani pa mu pomaga in ga usmerja, da morda svoje gledanje in s tem tudi svoje pripovedovanje preformulira.

II. Socialno delo kot v prakso usmerjeno raziskovanje

Socialno delo lahko označimo kot v prakso usmerjeno raziskovanje, ki ga vodijo emancipacijski interesi. V tem kontekstu ločimo naslednje faze raziskovalnega dela:

- določitev ciljev raziskave,
- problematiziranje raziskave,
- raziskovalne metode,
- raziskovalno strukturo.

a) Določitev ciljev raziskave. Raziskava oziroma poizvedovanje, ki se

dogaja v komunikativnem dialogu med socialnih delavcem in sogovornikom je usmerjena v klientovo vsakdanjo prakso, ki se pojavlja kot problem. Cilj raziskave je prvič izboljšanje ali kar odpravljanje obravnavanega problema. Drugič pa je namen te vrste raziskovanja izboljšanje situacije s predrugačenjem klientovega vsakdanjega ravnanja v smislu količinskega in kakovostnega povečanja klientove uspešnosti.

b) Problematiziranje raziskave. Osrednje vprašanje takšnega raziskovanja je: po kakšnem znanju se sprašuje. Če hočemo povečati in razširiti pristojnosti (kompetentnost) klientovega ravnanja, potem predvsem povprašujemo po specialni znanosti, po védenju, kao človek ravna in kako mora ravnati ("know-how"). Iščemo torej znanje, ki ga prizadeti deloma že imajo in ki je implicitno že navzoče v njihovem védenju, kako ravnati. V prakso usmerjena raziskava pomeni torej to implicitno znanje napraviti ga takšnega, da se ga človek zaveda, da se poveča repertoar njegovega ravnanja.

c) Raziskovalne metode. Izboljšanje pristojnosti klientovega ravnanja s povečanjem repertoarja njegovega ravnanja glede na dosedanjo problematično prakso predpostavlja določen odnos med raziskovalcem (socialnim delavcem) in soudeleženi klientom. Pri tem novo odkrito znanje bogati tako socialnega delavca v vlogi raziskovalca kakor tudi klienta v vlogi objekta in subjekta raziskave. Socialno delo kot raziskovanje je delno primerljivo s tehniko diskurza v Moserjevem akcijskem raziskovanju. Gre za stalen dialog med raziskovancem in raziskovalcem (med klientom in socialnim delavcem), pri čemer zaradi povratnih informacij na obeh straneh nastaja novo znanje.

V tem dialogu se problematična situacija najprej razjasni, razprava pa se osredotoči na tisto, kar je resnično problematično, da bi se v naslednjem koraku skupno reflektirajoč obravnavano problematiko poiskalo alternative, spremembe, ki bi bile možne, uresničljive.

Poleg opredelitve raziskovanja kot agogične metodike, je socialno delo delno primerljivo tudi z empirično-analitičnimi raziskavami. V iskanju znanja "kako ravnati" oblikujemo več ali manj hipotez in definicij, zbiramo podatke, vrednotimo nova spoznanja in ugotovitve ter jih analiziramo in končno o raziskovani zadevi tudi poročamo.

Oba aspekta v prakso usmerjenega raziskovanja - akcijski in empirično-analitični - lahko opišemo po posameznih fazah ter ju povzamemo v matriko. S tem pa že nastane osnutek modela za raziskave orientirane v

področje "kako ravnati".

d) Struktura raziskave. Tako pojmovana raziskava je dejansko raziskava, ki našega klienta hkrati raziskuje in je njemu tudi namenjena. To pomeni, da je klient aktivno soudeležen v vseh fazah raziskovalnega procesa. Ta soudeležba je zlasti opazna na naslednjih področjih:

- opredelitev in vodenje raziskovalnega projekta,
- produkcija znanja,
- zbiranje in obdelava znanja,
- aplikacija rezultatov.

V običajni raziskovalni praksi je soudeležba raziskovancev pogosto omejena na sodelovanje pri dobivanju novega znanja - podatkov. Ostala področja so domena naročnikov raziskav in raziskovalcev. V tem primeru bi lahko govorili o raziskovalni "top-down" strategiji. "Bottom-up" raziskovalna strategija (v našem primeru) pa nasprotno predpostavlja, da raziskovanec in raziskovalec skupaj vodita raziskovalni proces ter nase aplicirata tudirezultate raziskave.

III. Socialno delo kot narativna retorika

a) Način dela oziroma ravnanje v socialnem delu je komunikativno. Znanost, ki se ukvarja s tem, kako biti komunikativen in kako delovati komunikativno, je retorika; umetnost govora in pogovora. Vendar to ni umetnost govora, ki bi imela za cilj poslušanje, ampak umetnost poslušanja, ki ima za cilj govorjenje.

b) Govoriti z vidika socialnega dela pomeni pripovedovati. Klienti pripovedujejo o svojih problemih. Ker je torej poudarke predvsem na pripovedovanju, moremo to vrsto retorike imenovati narativna retorika. Ta retorika vključuje:

- sposobnost in znanje, kako vzpodbuditi pripovedovanje in stimulirati sogovornika, da še naprej pripoveduje.
- znanje o učinkih pripovedovanja (kateri učinki bodo vplivali na klienta, na njegovo situacijo, na svetovalce itd.),
- znanje o vplivu pripovedovanja na druge vrste govora in načine pogovora,
- znanje o tem, katere retorične tehnike uporabljamo na ravni podajanja dogodkov in razgovora.

c) Spodbujati pripovedovanje s povpraševanjem je običajna praksa v

socialnem delu. Umetnost je v pravem trenutku postaviti pravo vprašanje. Pomembno je, da med pogovorom z vedenjem in z vmesnimi izjavami pokažemo, da razumemo, kar klient pripoveduje.

d) Pripovedovati pomeni preteklost predelati in razrešiti. Pomembni ali težki dogodki se predelajo, kar pomeni, da se uvrstijo v normalno življenje.

Ali bo ta "predelava" pomenila tudi učenje - novo znanje na temelju izkušnje, je odvisno od tega, ali takšne dogodke uvrstimo v obstoječe ali katere koli nove razmere in odnose, nadalje ali podaja pripovedovanje staro ali novo podobo resničnosti, ali v pripovedovanju znova ugotovljamo že znana spoznanja, ali pa nas ugotovitve presenečajo, ali uporabljamo zaprt način pripovedovanja ali pa zmoremo sprovcirati odprt način pripovedovanja.

e) Pripovedovanje daje drugačen odnos do resničnosti kot na primer diskusija. V pripovedovanju smo s tem, da se le-ta bolj ali manj posnema, bližji resničnosti. Resničnost dobi s tem v pripovedovanju moč argumenta, nekaj, kar mora v diskusiji oziroma disputu argument sam šele nuditi. V pripovedovanju podani podatki prepričujejo zato, ker kažejo resničnost. Prekiniti zaprt način pripovedovanja pomeni torej nič več razpravljati o (stari) resničnosti, ki se dejansko nahaja v takšnem pripovedovanju. Pomeni napotiti se v odprtem načinu pripovedovanja iskat nove drugačne resničnosti.

f) Odprt način pripovedovanja, ki ga lahko opišemo kot poskus izogniti se obstoječi resničnosti, je alegoričen. Pripovedovani dogodek skušamo narediti dvo- ali večpomenski; poleg prvega mu dodamo še drugi pomen. Kafkovo "Poročilo za akademijo" npr. ni le zgodba opice, ki se je spremenila v človeka, ampak je tudi zgodba načina življenja, ki preživi, s tem da najde izhod.

g) Odprt način pripovedovanja je nek način alegoriziranja. To pomeni, da ravnamo hermenevitično, interpretiramo; ne zato, ker naj bi neko zgodbo komentirali ali celo razpravljali o njej, ampak zato, ker dopuščamo, da zgodba je zgodba in jo skušamo pripovedovati znotraj drugih zgodb. To alegoriziranje nastaja z namigovanji, s tem da se postavijo v ospredje in naredijo pomembni določeni detajli znotraj same zgodbe, da se metaforizirajo določeni dogodki ali osebe; to pomeni predstaviti zgodbo kot metaforo, s tem da spreminjamo različne osebne in pripovedne perspektive ali le pripovedne perspektive itd.

Te kratko prikazane narativno retorične tehnike lahko uporabimo tako v

prikazovanju same zgodbe kot tudi v pripovedujočem razgovoru. To sta namreč tisti dve ravni znotraj pripovedovanja, kjer ravnanja oziroma dogajanja potekajo.

IV. Predlogi za študijski program

a) Temo "socialno delo kot praktična veda" bi lahko glede na doslej povedano, razdelili v tri poglavja ali na tri učne module:

- socialno delo kot praktična veda,
- socialno delo kot v prakso usmerjeno izobraževanje,
- socialno delo kot narativna retorika.

b) Poglavje "Socialno delo kot praktična veda" vsebuje splošna uvajajoča razmišljanja. Najprej sta poudarjeni razlika in soodvisnost med agogičnim in znanstvenim ravnanjem. Principi znanstvenega raziskovanja kot objektivnost so postavljeni nasproti agogičnim in znanstvenim ravnanjem. Principi znanstvenega raziskovanja kot objektivnost so postavljeni nasproti agogičnim principom (npr. dialog, učenje itd.). Nadalje je prikazano, kako naj gledamo na socialno delo kot na raziskovanje in koliko oziroma do kod moremo govoriti o retoriki socialnega dela.

c) Drugi učni modul vsebuje metode v prakso usmerjenega raziskovanja. Predhodno omenjeni model, matrika o agogičnem procesu in o empirično-analitičnem procesu, se pri tem uporabljata kot strukturirajoči princip. To pomeni, da v treh fazah v agogičnem spreminjevalnem procesu uporabljamo različne empirično-analitične raziskovalne metode. Stvar pojasnimo s tem, da v skladu z agogičnim ciklusom, zasledujemo lastna raziskovalna dela študentov.

1. V fazi orientiranja predstavlja glavno opravilo oblikovanje hipotez in pojasnjevanje pojmov.

2. V fazi refleksije, v kateri se poskuša opisati, kaj je resnični problem, so najpomembnejše različne metode za zbiranje podatkov. Tu še posebej poudarjamo intervju, ker je ta metoda v agogični dialoški formi še najbolj primerna.

3. V evalvativni fazi je težišče na obdelavi pridobljenih spoznanj. Pri tem je pomembna analiza vsebin poročil - ali protokolov razgovorov.

d) Namen tretjega učnega modula je, da na temelju literarnega modela o analizi pripovedovanja posreduje spoznanja o tem, kaj naj dosežemo in kaj ne v svetovalnem in izobraževalnem pogovoru. Za to se uporabljajo tipične

indirektne pogovorne tehnike. Tematično je na razpolago naslednje gradivo:

- znaki narativne pogovorne tehnike,
- pogovorna stabilnost: analiza pripovedovanja in strategije pogovora,
- gradivo o realističnih kodah in umetnosti ironije.

Prevedel: Jože Urbanija

Dr. Hans Oostrik je z Raziskovalno izobraževalnega centra za socialno delo Visoke šole Nijmegen, Nizozemska.