

# Vpliv strokovnjaka na potek razgovora z otroki in mladostniki

## The role of a professional in setting up an interview with children and youth

*Jana Rapuš Pavel*

### **Povzetek**

Jana Rapuš  
Pavel,  
mag. soc. ped.,  
Pedagoška  
fakulteta v  
Ljubljani,  
Kardeljeva  
pl. 16, 1000  
Ljubljana

*Strokovnjak, ki oblikuje razgovor z otroki in mladostniki, pretežno nadzoruje to interakcijo. Odgovoren je za to, da način vodenja razgovora prilagodi komunikacijskim sposobnostim izpraševanca (psihološki kompetenci za razgovor, kognitivnemu, jezikovnemu razvoju ter ravni otrokove socializacije). Kakovost pridobljenih informacij je tako kot od otrokove ali mladostnikove kompetence odvisna tudi od usposobljenosti in osebnostnih značilnosti strokovnjaka, od namena pridobivanja informacij, od specifičnih tehnik vodenja razgovora, vključno z okoliščinami razgovora.*

**Ključne besede:** medosebna interakcija, komunikacija, diagnostični intervju, otrok, mladostnik

### **Abstract**

*The professional who sets up an interview with a child or adolescent is mostly in control of the situation. It is his responsibility to adapt the method of conducting the interview to the communication skills of the interviewed child (the child's psychological ability to engage in conversation, his cognitive and language skills and the level of socialisation). The quality of the information gathered therefore depends not only on the child's own abilities but also on the professional's skill and personal characteristics, the purpose of the information gathering, the specific techniques used in the interview and also the context of the interview.*

**Key words:** *interpersonal interaction, communication, diagnostic interview, child, adolescent*

## **1. Uvod**

V prejšnjih številkah revije Socialna pedagogika (1999/št. 1, 1999/št. 4) so se bralci lahko seznanili s sodobnimi pristopi, ki v procesu socialnopedagoške diagnostike med drugim gradijo na samopredstavitvi in upoštevanju uporabnikove lastne ocene življenjskega položaja in aktualnih življenjskih tem. Informacije, ki jih dobimo s samopredstavitvijo, uvrščamo med t.i. subjektivne podatke, ki prispevajo k boljšemu razumevanju subjektivnega sveta posameznika. V tem procesu je pomembno izpostaviti vlogo interakcije<sup>5</sup>, saj je proces zbiranja informacij od uporabnikov (otrok, mladostnikov idr.) nujno interakcijski, kar nas usmerja k upoštevanju usmerjenosti tako strokovnjaka kot uporabnika (otroka, mladostnika idr.) v tej situaciji.

V tem prispevku se bomo ukvarjali z nekaterimi vidiki interakcije in komunikacije, ki opredelijo vlogo obeh v razgovoru. To je eden temeljnih gradnikov socialnopedagoškega odnosa in delovanja.

<sup>5</sup>Socialne interakcije so različne oblike vedenjskih in delovanskih izmenjav med ljudmi v različnih socialnih odnosih. Razvijajo se na štirih osnovnih nivojih družbene dejavnosti ljudi (individualno osebno, medosebno, skupinsko in institucionalno družbeno nivoju) in analogno s tem lahko razlikujemo štiri nivoje socialnopsihološke analize in razlage socialnih interakcij: intrapersonalni, interpersonalni in situacijski nivo, pozicionalni, ideološki nivo (Ule, 1997).

## **2. Problemi in ovire pri razvijanju kompetenc za vodenje razgovorov z otroki in mladostniki**

Razgovori so pomemben vir pridobivanja informacij od otrok in mladostnikov, ki jim je treba pristopiti na specifičen način. Skupaj z opazovanjem in različnimi oblikami interakcije nam ti pogovori pomagajo sestaviti sliko mladostnikovega notranjega sveta. Raziskovalci (Young, O'Brien, Gutterman in Cohen, 1987) ugotavljajo, da izurjenim strokovnjakom lahko celo zelo majhni otroci podajo verbalni opis lastnih izkušenj in razumevanja sveta, ki jih obdaja.

Obravnavajo otrok kot informatorjev o njihovih lastnih občutkih, obnašanju, sposobnostih in socialnih odnosih je sorazmerno nov pojav, saj so ocene psihopatologije otrok v tradicionalnem pristopu temeljile na razgovorih s starši ali drugimi odraslimi. Večino tega, kar vemo o razgovorih z otroki in mladostniki, smo se naučili iz raziskav o razgovorih z odraslimi (Edelbrock in Costello, 1984).

Young, O'Brien, Gutterman in Cohen (1987) so opredelili nekatere možne vire dezinformacij, pridobljenih iz razgovorov z otroki in mladostniki. Ti viri zajemajo strukturo:

- samega instrumenta razgovora (npr. zaporedje vprašanj, dvoumni ali nejasni izrazi),
- izpraševanca (vrzeli v spominu, doživljanje razgovora kot stresnega)
- izpraševalca (različna čustvena intenzivnost, napake pri beleženju).

Omenjeni avtorji ugotavljajo, da se več kot polovica dejavnikov, ki jih navajajo kot probleme pri kliničnih razgovorih z odraslimi, običajno omenja tudi v povezavi z razgovori z otroki in mladostniki.

Pri vseh problemih je v ozadju običajna predpostavka o preprostosti komunikacijskega procesa pri razgovoru, ki je pojmovan le kot niz psihološko neodvisnih in diskretnih parov dražljaj-odziv, kjer je dražljaj vprašanje in odziv odgovor (Mishler, 1986; Brenner, 1981; Cicourel, 1981, 1982, 1986; Dexter, 1970; Mehan, 1979, po Gumperz, 1982). Tako nekatere raziskave (Erickson in Schultz, 1982; Mishler, 1986; Briggs, 1986, prav tam) kažejo, da je razgovore umestneje obravnavati kot določeno vrsto govornega dejanja. Komunikacija v razgovoru zahteva uskladitev številnih dejavnikov, od razumevanja pomena besed do razumevanja in upoštevanja npr. družbenih vlog udeležencev pogovora. Razgovor ne poteka le z besedami, temveč tudi z

gibi, držo, izrazi na obrazu, tonom glasu in hitrostjo govora. Tako so govorna dejanja neke vrste dejavnosti, ki jih neposredno obvladujejo na eni strani pravila za rabo govora, vključujejo pa tudi interpretacijo niza družbenih razmerij, ki so potencialno povezana z določenim komunikacijskim ciljem (Gumperz, 1982).

Prednost modela govornih dejanj je, da z njim opišemo naravo komunikacije v razgovoru. Pridobivanje informacij v razgovoru z mladostnikom zahteva koordinacijo številnih dejavnikov v interakciji, terja upoštevanje velikega števila družbenih in jezikovnih prvin. Če zanemarimo katerokoli od teh prvin, lahko preprečimo napredovanje razgovora ali povzročimo, da bodo njegovi rezultati zavajajoči ali neuporabni. Strokovnjak, ki oblikuje pogovorno situacijo in pretežno nadzoruje interakcijo, ne more vnaprej presoditi komunikacijske kompetence mladostnika, odgovoren pa je za to, da vodenje pogovora prilagodi komunikacijskim sposobnostim mladostnika.

### **3. Vidiki socialne interakcije v procesu zbiranja informacij**

V sodobni socialni psihologiji je precej avtorjev, za katere je socialna interakcija izhodišče raziskav in teorij. Tu so predvsem predstavniki simbolnega interakcionizma in teorije vlog (Mead, 1934; Turner, 1962; po Berger, Luckmann, 1988) ter socialni konstruktivisti (Harre, 1979, 1985; Harre, Secord, 1972; Gergen, 1985, v Ule, 1997). Simbolni interakcionisti (Goffman idr.) izpostavljajo odvisnost samopredstavitve od povratnih sporočil interakcijskih partnerjev, ki lahko privedejo do sprememb v samodefinciji posameznika, kar je tudi eden od namenov socialnopedagoškega posredovanja.

Po Garbarinovem mnenju (Garbarino in drugi, 1992) se kooperativni odnosi med strokovnjakom (ali drugimi odraslimi) in uporabnikom (otrokom, mladostnikom idr.) pri pridobivanju informacij dotikajo naslednjih pomembnih prvin, ki značilno opredelijo socialno interakcijo v procesu zbiranja informacij:

- 1. Pomena pričakovanj**, oblikovanja odgovorov, namenjenih uporabnikom kot virom informacij ter **zaupanja strokovnjaka** do uporabnika.
- 2. Upoštevanja socialnih kontekstov in temeljnega razvojnega procesa** pri razumevanju uporabnikovih zmožnosti odzivanja v pogovorni situaciji.

5. **Omejenosti metod in tehnik** za pridobivanje informacij.

4. **Vpliva situacijskih dejavnikov**, kot so stres, proceduralni zapleti, etična vprašanja pri pridobivanju informacij.

Izpostavljene prvine nas navajajo k temu, da se moramo pri razumevanju in umeščanju samopredstavitve (npr. v diagnostični proces) opirati na teorije razvoja in oblikovati model analize izjav. Ta nam dovoljuje sistematično predstavitev omenjenih križajočih se prvin, da bi lahko prišli do primernih posplošenih pomenov izjav v razgovoru. Nekatere od omenjenih prvin bomo v nadaljevanju pripevka bolj podrobno izpostavili.

#### **4. Pomen naravnosti, pričakovanj in zaupanja odraslih kot prejemnikov informacij**

Pomen naravnosti, pričakovanj, je povezan s socialnim zaznavanjem nas samih, drugih oseb in zaznavo socialnega položaja. Raziskave (v Ule, 1997) so pokazale, da nas v procesu socialnega zaznavanja vodijo tri značilne domneve:

- domneva o namernosti delovanja drugega (drugo osebo vedno opazujemo kot izvor delovanja, ki ima določen namen),
- domneva o racionalnosti drugega (drugo osebo dojemamo kot konsistentno v njenih ravnanjih, motivih in mišljenju),
- težnja k usklajenosti podatkov in predstav (ko si ustvarimo neko predstavo o drugem, nove informacije o njem sproti prilagajamo tej predstavi in ne obratno).

Omenjene domneve dokazujejo konstrukcijski značaj medosebnega socialnega zaznavanja, usmerjajo naše razumevanje drugih, na njihovi podlagi lahko predvidevamo vedenje in delovanje drugih, hkrati pa so lahko pomembni viri napak v ocenah drugih ljudi (Ule, 1997).

S preučevanjem interakcijskih procesov v vsakdanjem življenju se je ukvarjal Goffman (po Andolšek, 1996). Osrednjo idejo njegove teorije samopredstavitve med posamezniki (skupinami) v interakcijskem procesu lahko strnemo v naslednjih točkah (v Andolšek, 1996, s. 223 – 224):

- interakcijski proces med posamezniki (skupinami) vključuje dva pola: "ospredje" in "ozadje";
- v interakciji je zelo pomembno vzdrževanje skupne opredelitve

položaja - ta se vzdržuje z različnimi oblikami družbenega nadzora v ospredju in ozadju;

- posamezniki si vedno prizadevajo, da bi ohranili skupno opredelitev položaja, tako tudi vključujejo različne dodatne postopke in kontrolne mehanizme.

Omenjeni procesi, ki potekajo v interakciji, nas seznanijo s kompleksnostjo in vzajemnostjo medosebnega dogajanja, ki pomembno vpliva na kakovost informacij, ki jih pridobimo v pogovoru z uporabnikom.

Omenili smo že, da je eno od izhodišč v pogovoru strokovnjakov način razumevanja socialnega okolja in socialnih okoliščin, kar vpliva na to, na katere informacije je strokovnjak pri zbiranju informacij selektivno pozoren, kateri problemi so zanj pomembni in katere strategije vodenja razgovora bo izbral, da bi dosegel izbrani cilj.

Po teoriji socialnih reprezentacij (Moscovici, 1985, po Ule, 1997) je strokovnjakov način razumevanja družbenega tisti, ki opredeljuje njegovo vrednotenje dogajanja kot tudi njegovo naravnost do uporabnikov in vedenje v interakciji z njimi.

Okvir 1: Zaznamek iz dokumentacije (raziskovalno gradivo...primer »Saša« / 16 let)<sup>1</sup>.

**(Ocena vzgojitelja)** Po petih mesecih bivanja pri nas ugotavljamo, da se je mladostnica slabo integrirala v delo in življenje naše ustanove. Pri njej je opaziti hujšo psihološko zane-marjenost in nizko sposobnost prilagajanja.

**(Relevantni problemi )** V določenih trenutkih deluje popolnoma odsotno, zasanjano, z mislimi čisto nekje drugje. Opaziti je čustveno topost, tako do sebe kot do drugih. Zelo težko se odpre in pove karkoli o sebi in o načrtih za prihodnost. Razine napotke in pojasnjevanje pravil, ki v naši ustanovi veljajo, je vedno poslušala in se z njimi strinjala, ne glede, ali so prihajala iz ust njenih vrstnikov ali od vzgojitelja. V večini primerov pa se teh dogovorov ni bila sposobna držati niti en dan.

*Vedno je bila tiha, mirna, zelo redko se je zapletla v pogovor z vrstniki. Kadar se ji je zahotelo, je napravila po svoje. Samovoljno vedenje je najpogosteje izražala s poznimi prihodi domov...*

<sup>1</sup> Saša, 17 let, v Rapuš Pavel, J. (1999): Samoprezentacija mladostnikove življenjske lege - pomen aktivne participacije mladostnika v procesu socialno pedagoške diagnoze

Strokovnjakov način razumevanja uporabnika je potemtakem s ponotranjenimi socialnimi reprezentacijami skupine uporabnikov s katerimi dela. Moscovici (1983, po Ule 1997) govori o dveh distinktivnih tipih socialnih reprezentacij, ki vplivajo na to, kako posamezniki pojasnjujemo razloge realnega dogajanja ter usmerjamo socialne odnose. Prve poudarjajo individualno odgovornost in osebno zavzetost pri reševanju socialnih problemov, druge pa iščejo socialno odgovornost, ki bi razrešila socialno nepravilnost in individualne probleme. Če si ilustrativni primer v okviru 1 vzamemo za aplikacijo pravkar povedanega, lahko v delni izjavi sicer slutimo poudarek na socialni odgovornosti, bolj izrazito pa je, po našem mnenju, izpostavljena individualna odgovornost mladostnice (npr. »slabo se je integrirala v življenje ustanove« (individualna odgovornost) in ne npr. »slabo smo jo integrirali v življenje ustanove« (socialna odgovornost)).

Pri pridobivanju informacij od mladostnikov imajo strokovnjaki določena pričakovanja o pomenih mladostnikovih izkušenj.

*Okvir 2: Zaznamek iz intervjuja in dokumentacije (raziskovalno gradivo, primer "Zala" - 17 let).*

#### **Zaznamek iz intervjuja:**

*»Ko se pogovarjamo, očeta sploh ne briga za mene, je čisto tiho, ko se mama začne dret, bo on čisto tiho ... briga ga. Drugič pa me spet kar brez besed nalomi. Ni mi to v redu, da je čisto tiho, da ne vem, kaj misli. Mama je ta glavna v familiji, ... če je živčna, ji ne smeš nič reči, se zelo hitro razburi. Tako sem tudi jaz navažena, da se zdiram.«*

#### **Zaznamek iz dokumentacije:**

*»V razgovoru s starši je njena komunikacija negativna. Na vprašanja, sugestije staršev odgovarja s sumničavostjo, zmerjanjem, njen ton glasu je zvišan, telo je napeto, pripravljeno za boj. V pogovoru s starši ne posluša, temveč dokazuje svojo premoč. Pove, da stori le to, kar hoče, na kar oče še posebej burno odreagira in poskuša njeno vedenje zatreti s telesnimi kaznimi in strogimi prepovedmi. Njen odnos do staršev je problematičen. O njenem odnosu smo dobili sliko šele v zadnjem času, saj se nam pred tem ni odprla. Sama rada pove, da ko pride domov, odi-*

*de v diskoteko in se ne vrne pred 7. uro zjutraj, potem spi do 16. ure, malce poje, se uredi in zopet odide ven. To se dogaja iz tedna v teden, kar starši seveda ne odobravajo. Ta situacija pa je tudi bistvo spora med njo in starši....Starši so vzgojno nemočni, saj je mladostnica nevodljiva. Predlagamo namestitve v vašo ustanovo, saj menimo, da je to najboljše za njen nadaljnji osebni razvoj»*

Prikazani primer predstavi izkušnjo komunikacije v družini. Mladostnica jo opiše kot težavno, v komunikaciji z očetom in materjo se težko znajde, prav tako se zaveda, da svoj neprimeren način komuniciranja (dretje) povzema po mami. Razlogi za neustrezno komunikacijo v družini so v zaznamku dokumentacije pripisani pretežno mladostnici. V zaključku zaznamka pa je v razlagi razmer vključeno pričakovanje strokovnjaka, da se bodo odnosi in komunikacija v družini uredili z namestitvijo v zavod, ki je primernejše okolje za mladostničin osebni razvoj.

Pričakovanja in razlaga strokovnjaka hkrati odražajo tudi povzete strokovnjakovih lastnih (poklicnih) izkušenj in pristranosti (Garbarino in drugi, 1992). Avtorji povedo, da hipoteze odraslih o komunikaciji ter odnosih z mladostniki koreninijo tudi v osebnih izkušnjah in «nagnjenosti» odraslega/strokovnjaka k pristranski naravnosti. V tem pogledu v transakcijski teoriji interakcije Berne (1989) domneva, da se vsi medosebni odnosi zvedejo na preigravanje osnovnih izkušenj, ki izvirajo iz otroštva.<sup>5</sup> Iz omenjenega teoretskega izhodišča lahko razumemo, da tudi osebne izkušnje strokovnjakov pomembno vplivajo na to, kako sprejemajo in poročajo o izkušnjah uporabnikov (otrok, mladostnikov idr.). Glede tega Garbarino (v Garbarino in drugi, 1992) meni, da bi morala biti glavna skrb odraslih, kot prejemnikov informacij s strani mladostnikov, njihove lastne nerešene (nepredelane) izkušnje iz otroštva in mladosti. V zvezi s tem si postavlja, po našem mnenju, zelo umestno vprašanje, **kako pomembna so lahko pričakovanja odraslih pri razumevanju lastnih odzivanj na mladostnike, ki prispevajo informacije o lastni življenjski situaciji.**

<sup>5</sup>Osnovna struktura transakcijske analize interakcij po Bernu temelji na osebnostnih instancah: odrasli, dete in roditelj ter na določilvi nivoja transakcije, ki mu ustrezajo določene interakcijske forme, definirane z razmerji med duševnimi instancami posameznikov, udeleženih v interakciji.



Avtor prav tako poudarja pomen zaupanja v odnosu med odraslim in mladostnikom pri zbiranju informacij. Meni, da je pri zbiranju in raziskovanju izjav uporabnikov (otrok, mladostnikov idr.) pomembno izhodišče strokovnjaka, **da verjame in je pripravljen verjeti, da večina otrokovih in mladostnikovih izjav temelji na resničnih izkušnjah.** Raziskava Eversona in Boata (1986, v Garbarino in drugi, 1992) je pokazala, da imajo mnogi strokovnjaki, ki delajo z otroki in mladostniki, težave pri zaupanju, da mladostniki govorijo resnico, ko prijavijo spolno zlorabo. Z veliko mero nezaupanja gledajo predvsem na poročanje adolescentov.

## **5. (Ne)resničnost informacij v razgovoru z otroki in mladostniki**

Da bi popolnoma razumeli, kako odrasli delujemo kot prejemniki informacij od mladostnikov, se moramo dotakniti tudi laganja.<sup>6</sup> V tem pogledu se zdi pomembno razumeti, kaj in kje so meje sprejemljivosti laganja - neresničnih informacij.

Nekatere raziskave (Goleman, 1986) navajajo, da je laganje tako nujno potrebno za razvoj kot govorjenje po resnici. Nekateri psihiatri vidijo nesposobnost laganja kot nevrotično manifestacijo (Goleman, prav tam).

S stališča razvojne teorije morajo biti otrokovi kognitivni procesi dovolj zreli, da prepozna razliko med fantazijo in realnostjo. Ko doseže to zrelost, se razvije koncept laganja. Sposobnost uspešnega laganja je lahko razvojna tranzicija, ki usposablja otroka, da ima na starše in ostale ljudi bolj realističen pogled. Laganje ima pozitivno vlogo pri diferenciaciji selfa in uposabljanju otroka, da postane avtonomna oseba z lastno voljo. Po Ekmanu (1989) je laganje kazalec psihološke rasti otroka, ki sodi v isti rang potrebnih spretnosti, kot so neodvisnost, oblikovanje stališča ter emocionalna kontrola.

Adolescenca je čas, ko se ponovno pojavijo vprašanja, ki zadevajo avtonomijo. Pri vzpostavljanju neodvisnosti od staršev ado-

<sup>6</sup>Pozornost, namenjena tej temi, se mi zdi še posebno pomembna, saj sem sama doživela izkušnjo, da se je vzgojiteljica, ki je prebrala zapis pogovora gojenke z intervjuvarko (mladostnicam sem dala prepisane pogovore, nekatere so jih dale v branje svojim vzgojiteljem/eam), odzvala z izjavo: "To so same laži..." Kasneje, ko sem ta pogovor primerjala z zaznamki dokumentacije, nisem zasledila odstopanj in nasprotnih izjav, pač pa mladostnica nekaterih dogodkov, ki so bili zabeleženi v dokumentaciji, ni omenjala v pogovoru. Predvidevam, da zato, ker ji je bilo neprijetno oz. o teh temah ni želela govoriti.

lescenti pogosto preizkušajo meje, kar pogosto vključuje tudi laganje in prevarantsko obnašanje. Mladostne sanjarije so velikokrat namenjene fiktivnim »igram vlog«, v katerih mladostniki preigravajo svoje bodoče ali zaželene socialne vloge. Da bi dosegli odobravanje vrstnikov, si mladostniki pogosto izmišljujejo ali pretiravajo s predstavljanjem različnih nadarjenosti. Tako prikrivanje informacij je neke vrste »barantanje« vlog pri poskusih povečanja samospoštovanja. Mladostniki ustvarjajo v tem obdobju strateške interakcije<sup>7</sup>, kadar se od njih zahteva višji nivo mentalnih in psihosocialnih sposobnosti. Ko postanejo spretnejši pri konceptualizaciji mišljenja in sklepanja o vedenju drugih ljudi, postanejo njihove strateške interakcije bolj učinkovite npr. pri prikrivanju ter razkrivanju informacij o sebi (primerjaj Selman, 1980).

Čeprav je laganje splošno opredeljeno kot zavestni namen varati, je v socialnopedagoški situaciji nujno prepoznati tako motivacijo tudi kot dejstvo, da vsebino laži lahko določajo obrambni mehanizmi (npr. zanikanje ali represija idr). Na primer, laži, ki se ponavlja vedno znova, lahko tisti, ki jo pripoveduje, postopoma verjame, prav tako pa ji lahko verjamejo tudi tisti, ki to poslušajo. Če strokovnjak in odrasli verjamejo mladostnikovim lažem, se zdi laž resnična, medtem ko se zdi resnica napačna. Na ta način lahko na boleče spomine ali travmatične dogodke gledamo tudi kot na neresnične ali zgolj fantazije (primerjaj Fenichel, 1954, v Garbarino in drugi, 1992).

Za vedenjski simptom patološkega laganja, ki ga včasih zasledimo tudi pri tistih s težavami v socialni integraciji, raziskovalci ugotavljajo, da ima lahko svoje korenine v dejavnikih, kot so zloraba otroka ali emocionalna travma. V tem smislu verjamejo, da lahko laganje služi kot drugi način skrivanja pred seboj in drugimi; skrivanje tega, kar je preveč boleče izpostavljati. Tako je patološko laganje za strokovnjaka lahko znamenje zlorabe in travmatičnih izkušenj v preteklosti (po Goleman, 1986).

Odrasli pogosto vidimo laganje mladostnikov kot negativno, nezrelo in problematično vedenje.<sup>8</sup> Odločitve o razkritju ali zadržanju resnice temelji tudi na mladostnikovi domnevi o tem, kako bodo odrasli sprejeli njegovo informacijo. Če verjamejo, da bodo kaznovani ali ponižani, če bodo govorili po resnici, lahko resnico spre-

<sup>7</sup>Goffman (1988, v Ule 1997) pojasnjuje strateške interakcije kot tiste strategije v socialni interakciji z drugimi, ki imajo za cilj zahtevati, prikrivati ali razkrivati informacije.

menijo ali popolnoma skrijejo. Domnevam, da je v tem smislu lahko laganje ali govorjenje resnice tudi povratna informacija in posledica tega, kako se odrasli, ki je v interakciji z mladostnikom, odziva.

S to predpostavko ugotavljamo pomen usmeritve in načinov odzivanja odraslih, ki so bistveni za kakovost pridobljenih informacij v samopredstavitvi. Iz povedanega lahko zaključimo, da strokovnjak (kot prejemnik informacij od otroka ali mladostnika) lahko sprejme laganje kot normalni del repertoarja spoprijemalnih strategij mladostnika, zato ga ne gre prehitro in preprosto zavrniti kot nemoralno ali nezrelo, problematično vedenje.

## **6. Kontekstualni pristop pri razumevanju informacij v razgovoru**

Tako izhodišče zahteva skrbno pozornost interakcijskim procesom in postopkom, ki jih uporabljamo pri ocenah mladostnika in njegove življenjske situacije. Kako smo lahko dovolj občutljivi za mladostnikovo komunikacijo? Učinkovita strategija vključuje kontekstualni model pristopa, ki pojmuje razvoj posameznika kot vseživljenjski proces interakcije med socialnim in materialnim okoljem in človeškim organizmom. Posameznikovo vedenje se kroji na podlagi okoliščin; posameznik išče oz. zavrača situacije znotraj meja okolja in svojih lastnih omejitev. Ima cilj in tehta posledice dejanj za doseg tega cilja. Zahteve v okolju posamezniku pomagajo, da se v socialnem okolju vede avtonomno in da oblikuje lastno identiteto (prim. Hurrelmann, 1988).

Garbarino (v Garbarino in drugi, 1992) zaključuje, da bi v razgovoru z mladostnikom morali biti pozorni na naslednje:

---

*<sup>4</sup>Odrasli redno pripovedujejo otrokom socialne laži. Henry ugotavlja, da mnogo staršev "ne ve", kako in kdaj povedati svojim otrokom resnico. Nedavna študija je odkrila, da odrasli priznavajo, da se povprečno zlažejo trinajstkrat na teden: dejansko število laži je lahko celo višje. Določeni tipi socialnih laži - "bele laži" (ki jih izrečemo, ker se bojimo prizadeti čustva drugih), altruistične laži (tiste, ki varujejo nedolžnega), "šaljive laži" (ki nameravajo zabavati), ter «samo-prepričevalne laži» (tiste, ki predstavaljajo nekoga v boljši luči) - oblikujejo pomembno komponento odraslih v socialni interakciji. Ti tipi laži ne le da so brezpogojno sprejeti, pač pa so tudi pričakovani.*

*Laganje, prikrievanje grde strani otrokom, je tako zelo vkoreninjeno v naši tradiciji, da je potrebno veliko inteligence, senzitivnosti ter celo trenunga pri komuniciranju o realnostih z otroki in mladostniki (Henry, po Garbarino in drugi, 1992).*

- Bolj kot osredotočenost na mladostnikovo kompetenco v komunikaciji je pomembno, da smo sami kompetentni pri opredeljevanju procesa, v katerem iščemo informacije.
- Pozorni moramo biti na lastno profesionalno in osebno naravnost in na to, kako smo organizirali kontekst razgovora.
- Upoštevati moramo kulturni okvir, ki določa procese posredovanja in vrednotenja informacij (raziskovanja) za vse navzoče (kaj je normalno - kulturni okvir nam sporoča, kaj je normalno ter ustvarja domnevno o normalnosti, kaj je dopustno, kaj je predpisano, kaj ni dovoljeno).
- Informacije v samopredstavljanju razumemo v kontekstu informacij drugih sistemov, ki posredujejo informacije o posamezniku (družina, socialne službe, socialne mreže, pravni sistem).
- Upoštevati moramo značilnosti posameznikove kompetence v razgovoru (npr. mladostnikovo doživljanje kompetentnosti, mladostnikovo naravnost do odraslih, značilnost spoprijemalnih strategij, ki jih je posameznik zmožen uporabiti v čustveno obremenjenih situacijah ipd.).
- V pogovoru ničesar ne jemljemo za samo po sebi umevno.
- Uporabljamo načine komuniciranja, ki so posamezniku znani.
- Ves čas smo pozorni na možnost vzajemnega nerazumevanja.
- Upoštevamo posameznikovo psihološko kompetenco, ki vključuje razumevanje, kako mehanizmi spoprijemanja z okoljem motivirajo posameznikovo vedenje za posredovanje informacij.
- Upoštevamo posameznikovo razumevanje namena razgovora.

Avtor izpostavlja še nekatere druge probleme komuniciranja v procesu zbiranja informacij. Tako npr. strokovnjak včasih lahko tudi precenjuje svojo sposobnost ocenjevanja in točnost svojih razsodb o tem, kar vidi in sliši. Te hipoteze lahko škodijo uporabniku in zamagljujejo dejansko resnico. Problemi komuniciranja med strokovnjakom in uporabnikom lahko izhajajo iz obrambnih mehanizmov strokovnjaka ali pa so posledica preprostih kognitivnih napak (napačno razumemo izrečeno misel).

Naj na koncu naštejemo še nekatere druge dejavnike, ki vplivajo na kakovost razgovora z otroki in mladostniki. To so: starost, spol, narodnost ter asertivnost.

## 7. Zaključek

Povedano nakazuje, da je otrokova in mladostnikova samopredstavitev pomembno odvisna od značilnosti interakcije in narave odnosa z odraslim. Bolj ko je mladostnik samozavesten in psihosocialno zrel, bolj domačno ozadje pogovora omogoča, ter bolj ko poteka zbiranje informacij v sproščenem razgovoru, bolj je proces komunikacije učinkovit, informacije samopredstavitve pa bodo imele večjo vrednost.

Četudi nikoli ne bomo mogli popolnoma doseči, da ne bi vključevali v interakcijo svojih nezavednih obramb in usmeritev, lahko nekaj naredimo za to, da se soočimo z lastnimi pričakovanji in naravnostjo, prav tako lahko poskušamo izboljšati komunikacijo tako, da z vednostjo in znanjem zmanjšamo nekatere morebitne začetne napake.

## 8. Literatura

Andolšek, S. (1996). *Uvod v zgodovino socioloških teorij*. Ljubljana: Zavod republike Slovenije za šolstvo.

Berger, P. L. in Luckmann, T. (1988). *Družbena konstrukcija realnosti*. Ljubljana: Cankarjeva založba.

Berne, E. (1989). *Koju igru igraš*. Beograd : Nolit.

Edelbrock, C. in Costello, A. (1984). *Structured Psychiatric Interviews for Children and Adolescents*. V: Goldstein, G. & Hersen, M. (ur.): *Handbook of Psychological Assessment*. Elmsford: Pergamon Press.

Ekman, P. (1989). *Why Kids Lie*. New York: Scribner S.

Garbarino, J. in drugi (1992). *What children can tell us*. San Francisco: Jossey - Bass Publishers.

Goleman, D. (1986). *Vital Lies, Simple Truth: The psychology of Self-Deception*. New York: Simon & Schuster.

Gumperz, J. (1982). *Discourse Strategies*. New York: Cambridge University Press.

Hurrelmann, K. (1988). *Social structure and personality development*. Cambridge: Cambridge University Press.

Nastran Ule, M. (1997). *Temelji socialne psihologije - 2. dopolnjena izdaja*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče Ljubljana.

● Rapuš Pavel, J. (1999). *Samoprezentacija mladostnikove življenjske lege – pomen aktivne participacije mladostnika v procesu socialno pedagoške diagnoze*. (magistrsko delo). Ljubljana: Pedagoška fakulteta v Ljubljani.

● Selman, R. L. (1980). *The Growth of Interpersonal Understanding, Developmental and Clinical Analysis*. New York: Academic Press.

● Young, J. G., O'Brien, J. D., Gutterman, E. M., Cohen, P. (1987). Clinical Interview. *Journal of the Child and Adolescent Psychiatry*, 26, št.5, s. 613 -620.

*Izvirni znanstveni članek, prejet novembra 2000.*

● Upoštovati moramo tudi posebnosti posameznikovove kompetence govora (npr. mladostnikovo doživljanje kompetence govora) in njihovo naravnano do države, znanosti, študija ob temvaranovku.

● Berger, J. L. (1988). *Priloge k raziskavi o mladostnikovi*

● Uprabljamone metode komunikacije

● Bate, E. (1989). *Konceptualizacija*

● Edelbrock, C. in Costello, A. (1984). *Strukturalna psihologija*

● M. J. (1989). *Handbook of Psychological Assessment*

● Eisman, F. (1987). *Way to the top*

● Gendreau, J. in Goggin, J. (1987). *What works*

● Coleman, D. (1989). *How to succeed in school*

● Gussner, J. (1987). *Success strategies*

● Hurrelmann, K. (1988). *Socialization*

● Naj na koncu