

Supervizija

Komunikacija in postavljanje vprašanj v superviziji

MARJA ČAD, VVZ Radovljica
marija.cad@telemach.net

● **Povzetek:** V prispevku sta predstavljena potek in pomen komunikacije v supervizijskem procesu. Avtorica se opira na metateoreme komunikacije. Teorija se prepleta z njenim izkustvenim pogledom, kajti v svojem podiplomskem študiju supervizije in svetovanja se je soočala z različnimi vprašanji: o vlogi supervizorja, ustreznih povratnih informacijah oziroma odprti komunikaciji in ozaveščanju novih vzorcev vedenja za učinkovitejše reševanje problematičnih vsebin. Govori tudi o reševanju supervizijskega problema v fokusu sprejemanja lastne odgovornosti v procesu. Komunikacija v superviziji je spiralen proces, ki je nepredvidljiv in se gradi na zaupanju ter vzpostavljanju odnosa med supervizorjem in supervizantom/supervizanti. Seznani nas še s pojmom interpretacija interpretacije ter nam skozi razmišljanje omogoči vpogled v potek supervizijskega procesa. Dodatek k članku je tudi zapisan primer uspešnega svetovalnega razgovora kot spiralnega približevanja s starši otroka, ki potrebuje pomoč pri vzgoji in nadaljnjem razvojnem napredku. Temelji na znanju in izkušnjah avtorice, pridobljene z njeno aktivno udeležbo v procesu supervizije ter z ozaveščanjem komunikacije in postavljanja vprašanj v njej.

Ključne besede: supervizija, metateoremi komunikacije, postavljanje vprašanj, sprejemanje odgovornosti, spiralno približevanje, svetovalni razgovor

Communication and how to set questions in the supervisory process

● **Abstract:** The paper tackles the course and the significance of communication in the process of supervision. The author builds on the

metatheorems of communication. The theories intertwine with her empirical views derived from addressing questions such as the role of a supervisor, appropriate feedback, open communication and bringing forward new behavioural patterns for effective problem solving. At the same time, it focuses on solving the supervisory problem by stressing assuming personal responsibility for the process. In supervision communication is an unpredictable spiral process built on trust and setting up a relationship between the supervisor and the supervisee(s). It also discusses the notion of interpreting the interpretation and through reflection opens up an insight into the course of the supervisory process. In its supplement the paper includes a written report on a successful counselling session laying out the spiral approach used in communication with the parents of a child requiring additional support in his bringing up and further developmental advancement. Counselling session is based on author's knowledge and skills, gained with her active participation in process of supervision, being aware of communication and asking questions in it.

Key words: supervision, metatheorems of communication, asking questions, accepting responsibility, the spiral approach, counselling session

Uvod

Ena bistvenih sestavin procesa supervizije je komunikacija, ki je v njej zelo intenzivna. Poteka na verbalni in neverbalni ravni. Supervizor in supervizanti naj bi bili notranje motivirani za proces izkustvenega učenja, saj le tako prepoznajajo posamezne vzorce komunikacije - jih sprejemajo ter ustrezno dekodirajo njihov pomen in vsebino. Pomembni veščini vseh udeležencev supervizije sta tudi empatija in aktivno poslušanje.

Sama se v okviru podiplomskega študija na 14 dni udeležujem metasupervizije (supervizija na supervizijo). Predvsem pestrost dogajanja in komunikacija, ki se odvijata pred mojimi očmi v smislu poglobljanja v predstavljen problem supervizanta, sta me fascinirala, postala sem pozorna na postavljanje/zastavljena vprašanja. Vsako supervizorjevo vprašanje je postavljeno z določenim namenom in ima svoj pomen v procesu. Gre za razumevanje predstavljenega problema, kar pa ni mogoče brez ustrezne osvetlitve njegovega bistva. Komunikacija v superviziji poteka torej kot razpravljanje o različnih vzrokih in posledicah, ki so se pojavili ob neki konkretni izkušnji supervizanta. Prav konkretizacija vseh objektivnih in subjektivnih dejstev je tu pomembna, saj le tako lahko »začutimo« problem. Gre za natančno analizo dogodka v smislu supervizantovega ravnanja v njem in za predstavitev problema, ki se v procesu supervizije »tukaj in zdaj« nanaša nanj. Zanimivo je, da je predstavitev problema najprej vedno tako dokončna, brezizhodna. Supervizant svoje gradivo/problem najprej predstavi skozi svoje oči in občutke; tisto, kar njegova podzavest želi podati naprej in to je njegova (subjektivna) resnica. V procesu supervizije supervizor s povzemanjem vsebine izlušči pomembna dejstva iz dogodka, ki so povzročila problem pri supervizantu. Kot zunanji opazovalec ne vpliva nanj neposredno, zna ločiti objektivno od subjektivnega. S pomočjo supervizorjevih vprašanj dobi supervizant globlji vpogled v svoj problem. V njem se sproži proces t. i. novega zaznavanja problema. To ga vodi dalje v proces lastnega razmišljanja, v globlje razumevanja in reševanja problema.

Kadar komunikacija v superviziji ni sproščena, odprta in ne vsebuje »jaz« sporočil, supervizanti težko razumemo/začutimo potrebo po spremembi in supervizant, ki predstavlja problem, tako ne dobi ustrezne povratne informacije. Motiviranost supervizantov pade in proces učenja lahko zastane. Supervizorjevo ustrezno prepoznavanje »kritičnih« trenutkov in spretno postavljanje vprašanj lahko to prepreči. Temu se supervizorji najbolj učinkovito izognemo tako, da vsakemu supervizantu zagotovimo dovolj osebnega prostora za sodelovanje in se ustrezno (beri: strokovno) odzivamo na njegove komunikacijske vzorce.

Komunikacija v superviziji

Za supervizijski proces velja, da poteka preko komunikacije in interakcije med supervizorjem in supervizantom/-ti. V skupinski superviziji se komunikacijska mreža razširi in postane kompleksnejša. Za razumevanje in vodenje supervizijskega procesa je nujno potrebno dobro poznavanje komunikacije, tako njenih osnovnih elementov kot tudi razumevanje drobnih odtenkov sporočil, ki si jih partnerji izmenjujejo. S tem se odslikavajo naša počutja, misli, mnenja, stališča. Z njo se oblikujejo odnosi med supervizanti in odnosi v supervizijskem procesu (A. Kobolt, 2000).

Objektivno gledano (z vidika zunanjega opazovalca na proces supervizije) to pomeni, da so vsak gib supervizanta, njegova namerna ali nenamerna dejanja, aktivna ali pasivna, vrsta komunikacije, ki vpliva na potek supervizijskega procesa. Zavedno ali nezavedno torej posredujemo v okolje znake, ki jih naši komunikacijski partnerji (v našem primeru ostali supervizanti) bolj ali manj zavestno sprejemajo in se nanje odzivajo. Koboltova (2000, str. 63) piše, da je: »... njihov odziv po eni strani odvisen od tega, kaj smo jim sporočili besedno in nebesedno, ter od okoliščin, v katerih komunikacija poteka, po drugi strani pa je temeljno odvisen od tega, kako so naše sporočilo sprejeli, filtrirali in ovrednotili. Potek dekodiranja je odvisen od njihovega >

počutja, namer ter prepričanj, odprtosti in ciljev, ki jih v tistem trenutku doživljajo kot pomembne.« S tem prestopimo na globlji vpogled v komunikacijo, saj poleg vsebinskega nivoja dodamo še odnosni nivo, ki pa je v procesu stalnega nastajanja in spreminjanja.

Koboltova (2000) nadalje povzema, da se vsebinska raven komunikacije nanaša na posredovano vsebino in se praviloma sporoča verbalno. Odnosna raven pa sporoča vse ostale namene sporočevalca, tudi želje, kako naj bo njegovo sporočilo sprejeto. Ta je vezana tako na verbalno kot na neverbalno sporočanje. Na odnosni ravni se vzpostavlja in definira vsakokratni odnos med oddajnikom in sprejemnikom sporočila. V supervizijskem procesu je pomembno prepoznavanje in reflektiranje sporočil na obeh ravneh. Vsebinska raven proble-

na začetku izlušči pravo bistvo problema in tudi že nakazana rešitev, ki pa je supervizant v tistem trenutku še ne uvidi oziroma dojame in tako ne more vzeti za svojo. Zanimivo je, ko se nekdo vrti v krogu z odgovori in pojasnili, nato pa naenkrat izjavi: »Aha, to je moj problem. Tisto ni moja odgovornost. To moram spremeniti, to sem narobe razumel, to sem poistovetil s tem in tem, pa zdaj vidim, da ni tako... le kako?« Prav zato me supervizijski proces vedno znova fascinira, saj resnično pripomore k hitrejšemu in plodnejšemu iskanju ustrezne rešitve za izpostavljeni problem.

Na začetku srečanja je sprva supervizor tisti, ki komunikacijo vodi, usmerja in okvirja s postavljanjem objektivnih vprašanj v pravem trenutku. Supervizor skozi oči objektivnega opazovalca predvideva naslednje korake supervizanta/ov. Odgovoren je za moderiranje samega procesa. Na supervizanta ne sme neposredno vplivati, zato se mora znati »dvigniti« nad proces. Pozoren mora biti na spremembe

Zavedno ali nezavedno torej posredujemo v okolje znake, ki jih naši komunikacijski partnerji bolj ali manj zavestno sprejemajo in se nanje odzivajo.

ma v supervizijskem procesu je podana supervizantom in supervizorju karseda objektivno, z namenom osvetlitve problema bolj globinsko. Seveda vsak problem zaznamuje subjektivno doživljanje supervizanta, ki ga predstavlja. Teoretično ne moremo več govoriti o objektivnosti. Supervizant se ukvarja z vprašanjem »Zakaj?« in iskanjem odgovorov nanj. Če za neko opažanje, poročilo trdimo, da ni le objektivno, potem ne moremo več govoriti o objektivnosti. To je naše subjektivno mnenje in izraz našega notranjega sveta, našega kognicijskega aparata, ki izraža naše pretekle izkušnje. A ker je ravno predstavljeni problem za supervizanta »problem« lahko sklepamo, da sam težko opazi razliko oziroma stagniranje/napredek v svojem razmišljanju, zato potrebuje pomoč supervizijske skupine.

Supervizijska skupina gleda na njegov problem »od zgoraj« in dojema njegovo izkušnjo le »tu in zdaj«, zato postane komunikacija v tem procesu fleksibilna in nepredvidljiva. Ostali supervizanti in supervizor se lažje distanciramo od tega »ponovnega« podoživljanja vsega, kar je supervizant občutil ob samem dogodku. Ko supervizant skupini in supervizorju podaja svojo interpretacijo zgodbe, supervizanti in supervizor tega ne doživljamo enako, ker to ni mogoče. Njegova in naša doživljanja so enkratna in neponovljiva v prvotni obliki, so raznolika in zato bogata. Tako ponujajo supervizantu, ki predstavlja problem, ogromno uporabnega materiala za nastanek sprememb v njegovem pogledu na problem, saj ga nenadoma zagleda in občuti v drugi luči. Njegova identiteta se loči od problema zavedno ali nezavedno, odvisno od preteklih izkušenj, in tako vpliva na hitrejši uvid rešitve problema. Rešitev torej že obstaja, le še uvideti (najti) jo je treba. Če dobro poslušamo in sledimo procesu, se že kmalu

v komunikaciji, saj le tako lahko pravi trenutek s svojim pristopom oziroma uporabo ustrezne intervencije ali metode, usmeri supervizanta k cilju supervizije: uvidu v problem. Supervizant mora sam priti do svoje nove resničnosti, če želi kreniti na pot sprememb, tako na profesionalni kot posledično tudi na osebni ravni.

Supervizor v komunikaciji z ostalimi supervizanti in skupini deluje predvsem posredno, preko vprašanj in krožne komunikacije vseh v procesih. A zavedati se mora, da svoje *neposredne strani* komunikacije ne sme čisto izločiti oziroma se zavestno umakniti iz procesa in tako prepustiti, da dogajanje teče v nemar. Supervizanti se »peljejo« skozi supervizijski proces z njegovo podporo, saj je možno, da ne poznajo in ne obvladajo tehnike in metode vodenja supervizije. Supervizanti in supervizor naj bi bili zmožni pokazati empatijo s supervizantom, ki predstavlja problem (gradivo). Zmožnost empatije je tu pomembna, saj moramo vsem omogočiti, da občutijo in zavzamejo svoje mesto v komunikaciji. Predstavljanje problema je za supervizanta edinstvena izkušnja, saj njegova obstoječa kognitivna struktura vpliva na to, kako zaznava nove informacije in jih predeluje v nove rešitve. Nova spoznanja integri- ra in jih nadomesti z objektivnimi, ki mu pomagajo pri reševanju problemov kot t. i. strategija preživetja. Ko supervizant naslednjič pride v podobno situacijo, mu v glavi zazvoni alarm in zdaj že ve, kako bolje/ustreznejše odreagirati. Tako ozaveštuje svoje t. i. slepe pege ter zavestno spremeni svoje prejšnje zaviralne vzorce razmišljanja in vedenja. Prav zmožnost izstopiti iz znanega in vstopiti na pot neznanega supervizanta v procesu supervizije sili, da zazna razliko. Nato se odloči, ali se odpre spremembam ter se poda na pot, ki vodi v raziskovanje lastnih meja ter posledično v zavestno oseb-

no odločitev - pri svojem delu moram nekaj spremeniti oziroma spremenil se bom.

Postavljanje vprašanj v superviziji

V superviziji sta delo in učenje zasnovana na predstavitvi problema in iz te sledi komunikacija, ki se razvija pod vodstvom supervizorja, ki postavlja vprašanja odprtega tipa tako supervizantu, ki problem predstavlja, kot tudi ostalim supervizantom. Ko poročamo drugim o tem, kar smo doživeli oziroma se nam je zgodilo, postane naša interpretacija te kompleksnejše interpretacije spet drugačna interpretacija oziroma interpretacija drugega reda (v Šugman Bohinc, 1998; po Barnes, 1949). Gledano z vidika prve interpretacije, je vsaka naslednja že spremenjena, zato je to v bistvu neke vrste paradoks: »Kako ugotoviti resnico, če pa se vseskozi spreminja?!«

Pri superviziji poteka komunikacija v razgovoru med dvema ali več supervizanti s pomočjo supervizorjevih vprašanj, ki v njih premišljeno sprožajo miselne refleksije. Vprašanja se nanašajo na prizadevanje razumeti supervizantov problem, ne pa na podajanje nasvetov supervizorja in ostalih supervizantov izpostavljenemu supervizantu za rešitev. Pravzaprav je zanimivo, ker se dogaja razumevanje razumevanja problema, kjer vsi akterji povečujejo svoje osebne koncepte in si na koncu morda delijo kakšen skupni koncept (Šugman Bohinc, 1998). Kje je torej tu supervizorjeva objektivnost? Menim, da pri njegovem vodenju procesa. Kar se medtem dogaja v njegovem kognicijskem aparatu, je njegov subjektiven pogled, ki nikakor ni izločen, ne sme biti pa odločen in edini pravilen. Tudi on namreč posredno prispeva k skupnemu konceptu razumevanja problema.

Postavljanje vprašanj v superviziji torej sproži proces učenja skozi razumevanje resničnosti predstavljenega problema, ki je učinkovito in uspešno le takrat, kadar omogoča hkrati tudi učenje in spreminjanje vseh njenih udeležencev. Fokus dogajanja je na supervizantu, predstavljalcu problema, ki ga supervizor z vztrajnim postavljanjem vprašanj in vračanjem na njegov problem povabi k razvijanju lastne konceptualizacije

in rešitve. Pri tem računa na spremembo supervizantove interpretacije v želeni smeri. Šugman Bohinčeva (1998) zaključuje, da je supervizorjevo vztrajanje pri tem, da supervizant z vsemi drugimi podeli svojo interpretacijo ter interpretacijo svoje interpretacije ostalih supervizantov vzame za izhodišče svojih nadaljnjih interpretacij proces, zagotavlja neizogibno, pa čeprav

Predstavljanje problema je za supervizanta edinstvena izkušnja, saj njegova obstoječa kognitivna struktura vpliva na to, kako zaznava nove informacije in jih predeluje v nove rešitve.

mogoče minimalno spremembo njegove začetne interpretacije. Resnica je subjektivna, saj supervizant uvidi in odnese s seboj domov le tisto, kar sam misli in občuti oziroma v kar verjame, da je resnica in prava pot za reševanje nastalega problema.

Komunikacija v superviziji je torej smiselna v nekem kontekstu, prav tako zaporedje postavljanja vprašanj. Zaradi narave samega procesa je komunikacija v superviziji nepredvidljiva, saj poznamo le »inpute«, ne pa tudi »outputov«. Lahko sklepamo, da je poslanstvo supervizije v razvijanju opazovanja sebe in sveta okoli sebe skozi prizmo kognitivnega preračunavanja in spreminjanja obnašanja ter tako posledično tudi povečevanja možnih izbir za razvoj novih strategij našega delovanja. Prav nenapovedljivost izhodiščnega obrazca zagotavlja in omogoča prekinitev značilnega, supervizantu lastnega vedenja/ravnanja. Supervizija kot proces razumeva-

Vprašanja supervizorja v procesu supervizije osvetlijo in izpostavijo t. i. slepe pege na obeh straneh z namenom soočenja z njimi, saj le z zavedanjem njihove neizogibnosti lahko prispevamo k premiku našega spoznavanja in razumevanja od »ne vem, da ne vem« k »vem, da ne vem«.

nja komunikacije verbalnega in neverbalnega razgovora, v katerem več supervizantov s svojimi resničnostmi teži k ustvarjanju nove skupne resničnosti, ponudi krožnost odnosov v njej. Supervizor vpliva na supervizante in obratno, ne vodi torej le prvi drugih. Vsa doživljanja in ravnanja se krožno »vlagajo« v nadaljnje procese (komunikacija kot spiralno približevanje).

Vprašanja supervizorja v procesu supervizije osvetlijo in izpostavijo t. i. slepe pege na obeh straneh z namenom soočenja z njimi, saj le z zavedanjem njihove

neizogibnosti lahko prispevamo k premiku našega spoznavanja in razumevanja od »ne vem, da ne vem« k »vem, da ne vem«, sprožimo odločilne spremembe v našem razumevanju in ravnanju (Šugman Bohinc, 1997). Tako prepoznamo tudi delež naših preteklih izkušenj in pričakovanj o tem, kako doživljamo supervizijo kot proces ter kako si razlagamo predstavljeni problem. Vprašanja v superviziji naj upoštevajo individualnost posameznika, njegovo drugačnost/specifičnost. Supervizor/svetovalac si lahko pomaga z naslednjo opredelitvijo/izpostavitvijo vprašanj (povzeto in prirejeno po Hrvatin Kralj, 2002):

- Vprašanja **za opredelitev problema**: *Kaj je vaš problem? Kaj so vaše skrbi? Kaj vas zadržuje? Kaj se dogaja?*
- Vprašanja **za iskanje priložnosti**: *Katere priložnosti ste zamudili? Kaj bi lahko delali, pa ne? Katere možnosti bi lahko izkoristili? Katere so vaše neuporabljene spretnosti?*
- Vprašanja **pri odločanju in iskanju vzvodov pomoči**: *Kje bo najbolje za vas, da začnete? Katere možnosti, če jih razvijete, vam bodo pomagale reševati še druge probleme?*
- Vprašanja **usmerjena v prihodnost**: *Kaj si najbolj želite in potrebujete? Katere možnosti imate? Katere spremembe v vašem sedanjem načinu dela bi imele smisel? kateri vzorec vedenja bi lahko ovrgli?*
- Vprašanja **pri oblikovanju ciljev**: *Ali je postavljeni cilj dovolj specifičen? Se ta cilj sklada z vašimi vrednotami? Ali ste realno opredelili časovni okvir za doseg cilja? Je ta cilj izvršljiv/dosegljiv?*
- Vprašanja **o supervizantovem prevzemanju odgovornosti**: *Kakšna je vaša pripravljenost za spremembo? Koliko napora ste pripravljeni vložiti? Kaj pričakujete v zameno za doseg teh ciljev? Kakšne težave lahko pričakujete ob prevzemanju odgovornosti za doseg teh ciljev? Kateri viri vam lahko pomagajo?*
- Vprašanja **za razvoj strategij**: *Katera dejavnost vas bo privedla tja, kamor želite? Kako boste začeli? Kaj lahko storite že sedaj in kaj morate storiti kasneje? Koliko poti obstaja za doseg vašega cilja?*
- Vprašanja **o uporabljenih strategijah**: *Katera strate-*

re vidite na poti? Kako boste ravnal z njimi? Kaj boste storili z občutkom, ko bi najraje odnehali? Kakšna podpora bi vam pomagala, da vztrajate?

Vsa zgoraj zapisana vprašanja niso edina, ki so (lahko) zastavljena v procesu supervizije, so pa v taki obliki pogosto uporabljena. Delujejo sistematično ter predvsem pregledno. Supervizorju ponujajo okvir delovanja in model vodenja supervizijskega procesa. Zelo uporabna so tudi v svetovalnih razgovorih, saj ponujajo obilo možnosti za razvoj dialoga in doseg uvida vseh vpletenih v razgovoru. Vprašanja so v svetovalnem razgovoru prirejena klientu (beri: staršu), ki nam sedi nasproti. Komunikacija, oprta na tako zastavljena vprašanja, je odprta, supervizantu/klientu ponuja obilo možnosti za doseg cilja, torej za razumevanje problema. Sama supervizija in prav tako svetovalni razgovor sta kot proces odprto in hkrati celovito polje delovanja. Njun način raziskovanja problema ni le v iskanju vzrokov in učinkov le-tega, temveč v razvoju psiho-socialne interakcije na način spirale, kar pomeni neprestano nadgrajevanje dosedanjega dela. Proces supervizije/svetovalnega razgovora se s formalnim zaključkom srečanja ne konča, takrat se proces razmišljanja in razumevanja pri udeležencih supervizije/svetovalnega razgovora šele začne.

Zaključek

Supervizante in supervizorja supervizija torej vodi k razumevanju sebe, k raziskovanju oziroma iskanju njim lastnih rešitev in razumevanje drugih. Zavedno in nezavedno proces supervizije kot tudi komunikacija v njej delujeta na supervizantovo razumevanje sebe kot osebnosti in na razumevanje predstavljenega problema. Kot smo že ugotovili, je naše doživetje pogojeno in odvisno od našega spoznavnega aparata in ta se z našim spreminjanjem spreminja. Spoznavni sistem, ki se spreminja, tako ni več objektivni, saj pride do t. i. krožnega procesa. Proces spoznavanja ni samo golo sprejemanje informacij o zunanjem svetu, ampak aktivno soustvarjanje (Jeriček, 2001). Proces komunikacije v superviziji, tudi s pomočjo vprašanj, ni le oddajanje in sprejemanje neke vsebine, ampak njeno soustvarjanje, saj si vprašanja sledijo po logičnem sosledju in ne prehitevajo razvoja procesa. Postavljena so zavestno, pa čeprav še vedno spontano ter ob pravem trenutku. Tu ne gre za prazna vprašanja v smislu mašil v procesu, ampak za vprašanja v smislu ubesedenja ugotovitev, povzemanj npr.: »Pravite da,... Želeli ste ... potem pa. Opazila sem, da... sedaj pa, vi ... Kaj menite o tem?«

Jeriček (2001) meni, da komunikacija ni le prenašanje vsebine, temveč stalno poskušanje, povzročiti razlike

Proces supervizije/svetovalnega razgovora se s formalnim zaključkom srečanja ne konča, takrat se proces razmišljanja in razumevanja pri udeležencih supervizije/svetovalnega razgovora šele začne.

gija je najboljša za ta položaj? Katera najbolj ustreza vašemu delovanju? Katera bo imela največ nezaželenih posledic?

- Vprašanja **ob načrtovanju**: *Kateri koraki vas bodo pripeljali do cilja? Kako pomemben je vrstni red korakov? Kako boste vgradili fleksibilnost v svoj načrt? Kako boste prišli do virov po/moči?*
- Vprašanja **ob uresničevanju načrta**: *Kako boste pričeli z dejavnostmi sedaj, ko imate načrt? Katere ovi-*

oziroma spremembe v kognicijskem aparatu vseh udeležencev komunikacije (beri: supervizije/svetovalnega razgovora). Bistvo komunikacije kot spiralnega približevanja ni toliko raziskovanje in spreminjanje drugega, temveč bolj samega sebe. Osebnostno menim, da ob koncu vsakega supervizijskega/svetovalnega procesa pride do nekega uvida. Že samo razmišljanje o dogajanju na srečanju sproži razmišljanje, torej spremembo. Prav to počne supervizor/svetovalnik s pomočjo vprašanj - načrtno spodbuja proces »notranjega razgovora« v udeležencih, ki ima vlogo izredno pomembnega mehanizma pri vzpostavljanju in ohranjanju stabilne osebnosti. Izkušeno učenje pri supervizantu/klientu ne more biti uspešno, če notranji razgovor

na neki stopnji ovira napredek zaradi upiranja na njegovi dosednji stabilni resničnosti.

Postavljanje vprašanj v superviziji/svetovalnem razgovoru je torej pomembna tehnika, ki vpliva na celoten proces komunikacije. Vprašanja niso namenjena enačenju in vrednotenju supervizanta/klienta v njej. Zaključimo lahko, da je supervizija v svojem bistvu in prav zaradi učenja skozi izkušnje, ki porodijo nove izkušnje, živ proces, ki ne predvideva pravilnih in nepravilnih odgovorov na vprašanja. Je pot spremembe tako na osebni kot profesionalni ravni. Nam, strokovnim delavcem v šolstvu, pa ponuja obilo pridobljenega znanja, ki ga s pridom lahko uporabimo pri svojem delovanju/poučevanju/svetoovanju.

Viri in literatura:

1. Jeriček H., Kordeš U. (2001). Komunikacija kot spiralno približevanje. Socialno delo, letnik 40, št.5. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
2. Kobolt, A. (2000). Komunikacija in interakcija v superviziji. V: Žorga, S. & Kobolt, A. (Ur.): Supervizija - proces razvoja in učenja v poklicu. Univerza v Ljubljani: Pedagoška fakulteta. Str. 62-69.
3. Šugman Bohinc, L. (1997). Epistemologija socialnega dela. Socialno delo, letnik 36, št. 4. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
4. Šugman Bohinc, L. (1998). Epistemologija socialnega dela II. Socialno delo, letnik 37, št. 6. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
5. Kralj Hrvatin, D. (2002). Možnosti prepoznavanja in ozaveščanja subjektivnih pojmovanj učiteljev v superviziji s pomočjo Eganovega »modela večšega svetovalca«. V: Žorga, S. (Ur.): Modeli in oblike supervizije. Univerza v Ljubljani: Pedagoška fakulteta. Str. 205-207.

DODATEK: Sinergetsko kibernetična analiza razgovora

Uvod

Sledi zapis razgovora s starši štiriletne deklice iz moje skupine v vrtcu. Glede na lastna opažanja ter po nasvetu šolske defektologinje, ki je deklico k nam prišla opazovati pri igri, sem sklenila, da povabim starše na razgovor in izvem kaj več o ozadju dekličinih težav. Svoje znanje in izkušnje sem črpala prav iz vodenja supervizijskega procesa kot supervizor ter kot udeleženka v vlogi supervizanta. Izkusila/občutila in razumela sem obe vlogi in bila seznanjena s komunikacijo spiralnega približevanja, kot procesa torej, ki se razvija sproti. Zavedala sem se, da bom po zakonitostih sinergetsko kibernetičnega razgovora morala biti tako subtilen poslušalec kot usmerjevalec procesa. Znati bom morala postavljati vprašanja ob pravem času, spremljati neverbalno komunikacijo, ustvarjati zaupno in suportivno klimo. Velika odgovornost in hkrati izziv. A čutila sem, da sem pripravljena. Vodenje supervizijskega procesa kot supervizor in udeleževanje v njem kot supervizant sta mi omogočila veliko izkustvenega učenja.

Opis problema

Deklica je jeseni prvič prestopila prag našega vrtca. Je izredno zahtevna v smislu razumevanja njenega hitrega spreminjanja razpoložljivosti stanj ter nejasnega izražanja tako na verbalni kot neverbalni ravni. Izhaja iz socialno šibkejšje družine; mati je brezposelna. Deklica je vedno lačna, neprestano gloda narezano sadje in vedno vse poje, tudi drugim otrokom. Ves čas se bori za svoj položaj v skupini. Zelo je občutljiva na dotik. Pri branju ali pogovoru kaže izrazit nemir in velikokrat namenoma ne vzpostavlja očesnega stika. Po igralnici bega za igračami in kaže prevelik interes za vse igrače in dogajanje okoli sebe. Nasprotno pa podana navodila s strani odraslega vedno preverja, tu je neodločna in izredno konfliktna. Ne pusti, da kdo stori kaj namesto nje, a hkrati ne stori ničesar za to, da bi stvar izvedla sama. Tako me pušča v dilemi: me razume ali je le nesproščena in v strahu zaradi svojih preteklih izkušenj?! Otroci se je bojijo in jo izločajo iz svoje družbe. Ves čas išče privolitve in zatočišče pri meni. Poskušam razumeti, kaj se dogaja z njo ter jo po potrebi pre/usmerim ali pustim »plavati« med njimi. Z njene strani pa je napredek v smislu samostojnosti, razumevanja in sodelovanja zaenkrat res minimalen.

Vzela sem si torej čas po službi, ko je dekličin oče prišel z dela in je skupaj z ženo lahko prišel v vrtec. Pripravila sem stole v manjšem prostoru, kjer imamo >

didaktične igrače in je prijeten ter pomirjajoč. Tako smo torej nekega januarskega dne sedeli v majhnem polkrogu in se pogovarjali...

Razgovor s starši

V: »Pozdravljena, izvolita prosim, kar naprej. Vesela sem, da sta uspela priti. Pripravila sem srečanje tu, v tem prostoru, v vrtcu so namreč še otroci.« Pogledam ju. »Kako sta kaj? Utrujena? Je pa zanimivo tu, kajne? Kaj vse se skriva v našem vrtcu, ni res?« Z gesto pokažem na stole, kje se naj usedeta in se jima nasmehnem. **To sta tudi storila in se mi nasmehnila nazaj. Tu sem ustvarila pozitivno ozračje in varno okolje v kontekstu primarne stabilnosti (da bi se starša sprostila in se lahko razgledala po prostoru ter mirno pogledala k meni) ter ju tako s svojim neformalnim pristopom spodbudila k sodelovanju.**

V: »Povabila sem vaju, ker bi se rada pogovorila o hčerki. Zadnjič ste mi mimogrede omenili, da bo šla v Ljubljano za dalj časa na dermatološke preglede glede izpuščajev, ki jih ima po telesu. Velikokrat pride k meni in me prosi, naj jo popraskam po hrbtu, ker jo srbi. Pa ne vem, če lahko? Ali mi prosim lahko poveste, kako naj ravnam z njo, kaj so vam pravzaprav svetovali v Ljubljani?« **Tu sem poiskala stik s starši. Pridružila sem se njunemu problemu, ki ga imata v zvezi s hčerkino boleznijo, to je sum na luskavico. S tem sem odprla prostor za nadaljnji razgovor. V trenutku sta se vidno sprostila, govoriti je začela mama.**

M: »Hčerka ima že nekaj časa izpuščaje povsod po telesu. Ne sme se praskati, zato ves čas nadleguje druge. Zelo sem jezna nanjo, ker to počne, a ji ne znam pomagati. Če jo boste praskali, jo le po obleki in narahlo. Vem, da je poredna. Zato sva tukaj, saj vem. Najbrž vam je že povedala, da bomo dobili dojenčka. Ampak še ne ve, kaj bova storila. Ker če tudi vas ne uboga, je vse brez veze. Tudi njena mlajša sestra (2 leti) je taka. Trmasta in neubogljiva. Čisto vse »skopira« od nje. Jaz se trudim, ampak me ne poslušata. On pa ju razvaja in jima nosi domov lizike. No, kar povejte mu, da se tega ne dela?!« **Mama ježno pogleda najprej moža, nato mene v pričakovanju odgovora. Vzela sem si za nju dolgo minuto odmora v smislu tišine in pogled preusmerila na moža, ki je mirno poslušal ženino razlago. Zanimala me je tudi njegova interpretacija opisane dogajanja doma. Namerno nisem vidno reagirala na novico o mamini nosečnosti, čeprav me je presemetila. Tega nisem pokazala. Vrnila sem se na prvotni zaznani problem - njuno nestrinjanje pri vzgoji otrok.**

V: »Kaj pa Vi pravite na to? Če sem pravilno razumela, se vedno ne strinjata glede vzgoje deklice? Kako to vpliva na vas? Mislim, kakšno je Vaše mnenje o tem?«

Očeta pogledam v oči ter mu vzpodbudno pokimam. Iz njega se takoj vsuje plaz besed ...

O: »Moti me, ker je tako glasna in se ne pogovarja z njima. Mene ubogata, jaz samo pridem domov in vse naredita. Radi se igrata z menoj. Starejša hčerka mi pomaga pri pospravljanju igrač. Če jaz začnem, kmalu pride k meni. Ona (pokaže na ženo) pa vztraja, da mora hčerka pospraviti vse sama. Obe sta trmasti. Potem pa še »tamala« zanalašč razmeče ostalo in je en sam vik in krik. Zdravnik je rekel, da je za luskavico lahko vzrok stres. O tem se ne strinja. Ne, se ne (ženi z roko pokaže, naj bo tiho, ker hoče vpasti v besedo). Veste, moja žena si ne da dopovedat (obrne se k meni). No, kar povej ji, katero šolo imaš narejeno, pa ji bo vse jasno. In potem naj ti kaj dopovem!« **Tu začutim napetost med njima, zato mirno, a odločno posežem v razgovor s povzemanjem povedanega in jasno izraženo empatijo do nastale situacije. Začutila sem očetovo stisko, a hkrati tudi notranjo napetost mame. Njunemu čustvenemu odzivanju na problem sem se neverbalno pridružila v smislu prikimavanja obema in bolj sproščenim sedenjem na stolu ter tako takoj občutno preusmerila njuno pozornost drugam.**

V: »Razumem vaju. A res bi rada, da razmisliš o tem, kako bi to stanje, ki vaju moti in pravita, da je težko, spremenila na bolje. Moje mnenje je, da vajina jeza slabo vpliva na vajin odnos in s tem tudi na otroka. Rada bi vama povedala, da sem vesela za novico, da se bo vaša družina povečala. Vendar o tem, ali ga bosta obdržala ali ne (tu sem direktna in konkretna, ker menim, da morata odgovornost zanj prevzeti sama, brez mojega vmešavanja), ne odločam jaz, temveč vidva. Upam, da me razumeta. Vendar smo danes tu zaradi vajine deklice. Želim slišati vajino mnenje o tem, da bi ji pomagali pri težavah, ki jih ima v skupini. **Imata kakšen predlog?« Tu sem namerno prenehala in čakala na njun odziv. Pripravila sem se, da jima podam svojo definicijo problema, ki ga imam z njunim otrokom. Želela sem pokazati, da mi ni vseeno zanj, da bi rada pomagala, a pri tem potrebujem njuno sodelovanje in pomoč. Zopet se pridružujem njunemu problemu. Oba odkimavata, me gledata in čakata na moje nadaljevanje. Zato ju vprašam, ali naj nadaljujem z opisom, kako je z deklico v skupini. Oba močno prikimata. Zato počasi nadaljujem.**

V: »Skrbi me (še naprej razvijam svoje razumevanje dekličinih težav), ker je včasih zelo odsotna in se sprašujem, ali me sploh razume. Tudi sama sem opazila, da ima težave s pospravljanjem igrač, da potrebuje dodatno vzpodbudo. Ves čas tudi išče mojo pozornost. Ne želi sodelovati v skupinskih igrah, zelo ustvarjalno pa riše in rada pleše in poje z nami. Res bi želela slišati od vaju, kako bi ji lahko pomagali, da bi se bolje vključila v igro ter med otroke.

Kaj bi vidva rada, da storimo?« Ponovno sem povzela svojo interpretacijo problema, kjer sem poudarila otrokova močna področja ter poskušala motivirati starša k skupnemu iskanju rešitve problema. Pozorno počakam in upam, da bosta tokrat povedala kaj konkretne-

ga. Ker se to ne zgodi, postavim vprašanje, ki vodi v raziskovanje virov moči. Zaupno se torej obrnem nanju.

V: »Kdaj pa je deklica doma sproščena, mirna? Opazila sem namreč, da je nemirna, kadar imamo malico ali kosilo ter prosto igro po koticčkih. Mi lahko prosim povesta, kako je doma?«

Z osvetlitvijo konkretnega dogodka sem želela ustvariti situacijo za nadaljevanje razgovora.

O: »Ves čas bega stran od mize. Hodi po hiši in trosi po tleh. Midva ji govoriva, da se to ne dela, a ne poslušaj. Sestrica ji sledi. Mirna je le takrat, ko mi pomaga pri delu. Rada kaj žaga z menoj in podobne stvari. No, jaz žagam, ona pa mi pomaga. Taka je kot sem bil sam, ko sem bil majhen. Imeli smo kmetijo. Vse sem znal delati. Bil pa sem majhen in v šolo sem šel naravnost iz popoldanske male šole. Nisem bil sprejet v razredu. Tudi bral sem težko in računal tudi. Tega me pa doma niso nič učili! V četrtem razredu sem tako moral ponavljati. Če sem kaj znal, sem raje bil tiho, da se mi niso smejali. A mislite, da bo z njo isto? A je res ne marajo? Ker ženi so tudi otroci ves čas nagajali v šoli. Veste (obrne se k njej in k meni), ona ima narejeno šolo s prilagojenim programom, no, tisto, posebno šolo. Zato nima službe. Kdo jo bo pa vzel? Saj še s faksom ne jemljejo ljudi. Nisva kriva, če imava zdaj probleme. Vse je na kupu. Ne vem več, kaj naj storim. Ne zmorem več sam, ona je pa zdaj še noseča. Ali imate mogoče vi kakšno idejo? Ji lahko vi pomagate? Slišal sem, da imate tu pomoč in da otroke učite, da se umirijo in da delate vaje z njimi, da bolje govorijo in tiste stvari, za šolo, mislim. Ker jaz ne bi hotel, da bi imela take slabe spomine na šolo kot jaz. Veste, jaz sem kasneje naredil trgovsko šolo brez problema, v osnovni šoli pa mi slovnica in matematika nista šli. A lahko vi kaj pomagate tu in prosite v šoli, če ji lahko pomagajo? Midva bi to rada, o tem sva govorila že doma.« **Preneha govoriti in se obrne k ženi, ta žalostno prikima in doda svojo zgodbo.** (Tiho sem poslušala in si mislila, kaj vse mi je zdaj oče zaupal. Očitno sem ustrezno zaznala smer in predvidela potek pogovora.)

M: »Jaz se težko učim. Včasih kar pozabim stvari. Zato on kuha. Moja mami me tega ni naučila, ker se je bala, da bom kaj zažgala. Ne upam si poskusit. Tudi bolj malo znam. V šoli smo imeli tisto branje in računanje, za dve je bilo vedno. Ne spomnim se sploh, kdo je bil z menoj v razredu. Ampak meni se zdi hčerka brihtna in ko dela »puzzle«, ve prej kot jaz, kam naj da. Ne vem, če jo jaz lahko kaj naučim. Saj ve več kot jaz. No, govori še ne dobro, ampak razume pa vse. Se pa hitro ujezi name. Jaz se ji pač ne pustim. Tudi pri nas doma je bilo isto. Moji pravijo, da sem bila trmasta in da nisem ubogala. A se da to kaj spremenit, ne bi rada, da bi bila tako huda name, kot sem jaz nanjo. No, najbrž ne, je že prepozno. Kaj pa vem.« **Mama razmišlja naglas in zmaje z glavo. Oče žalostno sedi in z očmi šviga po prostoru. Izogiba se mojemu pogledu. Začela sta se namreč pre-**

sedati, sploh oče. Nemir obeh je bil dobro viden in že rahlo moteč. Vidim starša, ki pri vzgoji tavata v temi, ter mater, ki se ne zaveda pomena svojega napačnega vzgleda in posledic vseh njenih nehotenih spodrslijajev. Opazam, da moram tudi sama povedati kaj osebnega, da se ne bi počutila še bolj podrejeno in nemočno.

V: »Vsi imamo težave pri vzgoji, a vedno se da kaj spremeniti. Veliko je že, če se zavedaš, da problem obstaja. Pri nas doma sva se z možem domenila, da bova pri vzgoji otrok kar se da enotna, četudi se ne bova vedno strinjala drug z drugim. O tem se vedno pogovariva potem, brez prisotnih otrok/otroka. To dobro deluje. Imava tri otroke in vsi dobro vedo, da sva pri tem dosledna in enotna. Tako imava precej manj težav pri upoštevanju pravil in drug drugega.

Sicer vedno znova poskušajo s kakšno »finto« in občasno jim popustiva, kadar npr. vidiva, da sva preveč stroga oziroma nepopustljiva. Oba so namreč doma učili, da se med seboj pogovarjamo in poskusimo razumeti drug drugega. Vedno se obnese, da ne kričimo in se po nepotrebnem jezimo. Naučili smo se obvladati. Meni pomaga, če odprem okno in globoko vdihnem svež zrak. Takoj se pomirim. Ne vem, če je sicer res to tisto, kar me pomiri, ampak deluje. Včasih tako diham večkrat na dan.« **Oba kimata in se mi nasmehmeta, ko govorim o svojem dihanju. Ozračje občutno ni več tako napeto.** Podala sem svojo resnično zgodbo za prispevanje k destabilizaciji problemskih vzorcev. Njun interes za zgodbo mi je potrdil, da posredno vplivam na njuno motivacijo za iskanje skupne rešitve. Občutila sem, da je to jedro tega razgovora, naša skupna uglašenost - kairos.

V: »Menita, da bi se lahko pri vas kaj spremenilo? Mislim, glede na vse to, kar sta mi zaupala. Kaj pravzaprav želite in pričakujeta v prihodnosti za vajine otroke?« Pogleдам proti materinemu trebuhu in se ji spodbudno nasmehnem. Ponovno sem pozvala k iskanju novih poti do skupne rešitve. Preverila sem njuno resnost za doseg cilja in jima podala nekaj vprašanj za razmislek glede »preokvirjanja« dosedanje interpretacije v novo interpretacijo oziroma rešitev problema. Nastale so okoliščine za prekinitev nezaželenega vzorca. Starša se spogledata in oče prvi spregovori.

O: »Ja, lahko kaj narediva. Pogovorila se bova o tem. Mene bolj skrbi hčerka in to, da ima težave z razumevanjem stvari in drugih v skupini. Jaz bi želel, da ji pomagate, ko bo imela te težave, če lahko. Če se žena strinja (pogleda k njej), bi tale vaša šolska svetovalna delavka malo pogledala, kako bi se ji pomagalo doma in tukaj, pri vas. Kaj je z njo sploh narobe, no, če je. Da ne bo tako izstopala. Svojim otrokom želim boljše življenje, kot ga imava midva. Saj vem, da ni neumna. Midva ji pač ne moreva vsega nuditi. Sram me pa je, ker se pri vzgoji ne trudiva dovolj in hvala, ker ste tukaj z nama in se pogovarjamo o tem. Ker ne vem, s kom bi se drugače, imamo bolj malo pravih prijateljev. Tudi >

oni te stvari o vrtcu in šoli prav dosti ne vedo. Mogoče bo res bolje, če malo razmisliha o vsem tem. A lahko naslednji mesec prideva zopet k vam na pogovorno uro in nama poveste, če bo kaj bolje, drugače? Midva vam zaupava in zdaj veva, da jo imate radi. Ko se je včasih upirala iti v vrtec sva mislila, da je pri vas kaj narobe. Rekla je sicer, da noče pospravljat in sedet za mizo in hodit na sprehode. No, saj doma tega ne delamo vsak dan. Mogoče je to narobe.« **Počasi utihne in pogleda k ženi, če bo ona kaj dodala.**

M: »Tudi jaz tako mislim. Včasih se res prehitro »razkurim«, bom se potrudila, da drugače povem. Kako pa naj se igram z njo? Ali moram biti ves čas ob njej? Kako naj govorim, da ne bo narobe? Sem mirna in jo poslušam in govorim z njo, to bo najbrž že dovolj. Ja, bom poskusila. Bo to v redu?« **Pustim jo, da počasi zaključi in posluša svoje izrečene besede še v sebi, zato še malo počakam. Poskrbela sem za dovolj časa za si-dranje novega razmišljanja v pozitivni smeri. Neopa-zno sem preusmerila razgovor k zaključku, saj sta star-ša sama prišla do odgovorov na vprašanja oziroma do rešitev svojega problema.**

V: »Seveda bo. Kaj mislite, se bo zgodilo, če bosta pri tem dosledna in se držala skupne igre ter ostalih predvidenih sprememb?« **Zopet sem prispevala k vzpostavljanju si-metrije vzorcev in razvijanju okoliščin za njeno preki-nitev. Vprašanje ni bilo več namenjeno v možni korak rešitve, ampak že v preverjanje interpretacije skupne-gilja, ki se tiče rešitve problema.**

O: »Bolj se bo umirila in ne bo več tako prestrašena? Ja, in tudi bolj ubogljiva ter prijazna do drugih otrok. O, to bi bilo res lepo. Upam, da bo potem tudi »tamala« kaj prekoprirala od nje, tudi kaj dobrega, ne le slabo.«

V: »Mislim, da imamo veliko možnosti za to. Zagotovo se bo vložen trud kmalu poznal. Hvaležna sem vama, da sta si vzela čas in prišla danes k nam v vrtec. Vesela sem tudi, ker smo se lahko pogovorili in tako smo se-daj res začeli pomagati hčerki. Dogovorili smo se torej, da se kmalu ponovno dobimo in pogovorimo o spre-membah. Sama pa bom stopila k šolski svetovalni de-lavki ter se pogovorila z njo o našem problemu, če se res strinjata? (tu pokimata). No, torej smo domenjeni, smo na vezi, še enkrat hvala za obisk in lepo pozdra-vljena (vstajamo, se rokujemo, nasmehnemo). Se vidi-mo. Nasvidenje.«

M in O: »Nasvidenje in hvala vam!«
Sklenili smo dogovor o nadaljnjem delu. Preverila sem tudi njuno razumevanje našega dogovora. Okrepila

sem njun občutek za smiselnost takega odnosa in na-čina dela. Zaključili smo z razgovorom.

Zaključek

Ko sem pogovor zapisovala na list papirja, sem ugotovila, da sem bila na trenutke kar pogumna v svojih besedah in dejanjih. Ocenjujem, da sem bila uspešna in sem dojela bistvo problema ter znala voditi tok dogajanja v pravi smeri. Šla sem preko faze osvetlitve problema k jasni definiciji le-tega ter s svojim pridruženjem pripomogla staršema k čustveni razbremenitvi, ki sta jo vidno doživljala ob obravnavi problema.

S povzemanjem povratnih informacij in svojo empatijo sem uspela prispevati k njuni večji motiviranosti, da sta v razgovoru z menoj vztrajala do uspešnega konca. Dala sem tudi posredno pobudo za rešitev problema v smeri vključitve šolske svetovalne službe, ki mi bo znala strokovno pomagati in svetovati. V razgovoru smo šli skozi proces soustvarjanja delovnega odnosa, ki vodi k uspešni spremembi. Okolje je bilo varno, stabilno in suportivno. Ves čas sem si prizadevala za razumevanje jedra problema in skušala prispevati k »energiziranju« za mobiliziranje njunih lastnih idej za rešitev. Vse navedeno naj bi prispevalo k novi sistematizaciji strategij in k stabilizaciji le-teh. Nisem jima zastavila preveč vprašanj, saj bi ju lahko zbegala in bi se zaprla vase. Vprašanja so bila prilagojena uporabniku in ustrezna trenutni situaciji oziroma vsebini razgovora. Težko bi mi uspelo brez razumevanja konceptov kibernetično sinergijskega razgovora in soustvarjanja odnosa ter brez znanja (beri: ozaveščenosti) o postavljanju ustreznih vprašanj, pridobljenega skozi proces supervizije kot supervizant in supervizor.

Gledano z mojega notranjega občutenja razgovora bi za konec zapisala, da sem bila ves čas zelo mirna, natančno sem se zavedala, kje v procesu se nahajam. Znala sem se ustaviti ter poslušati, kar včasih ni bila moja močna točka. Vedno sem prehitro drvela s svojimi dolgimi razlagami in nasveti k cilju, ki pa sem si ga sama postavila, brez sodelovanja staršev. Takrat sem se zavedala pomena ustrezne verbalne in neverbalne komunikacije ter si v mislih sproti odključala opravljene korake. To je bil najbolj zavedno in profesionalno opravljen razgovor s starši v moji poklicni karieri in občutki po njem so bili fenomenalni. Ni bilo nobenih odvečnih notranjih vprašanj v smislu: sem poslušala dovolj pozorno, sem sledila, razumela, vsiljevala svoje mnenje, hitela? Ne. Počutila sem se strokovno in samozavestno.

Vir:

- I. Šugman Bohinc, L. in drugi (2007). Življenjski svet uporabnika. Ljubljana: Fakulteta za Socialno delo. Katalog socialnega dela.