

Socialnopedagoška diagnostika: delo z negotovostjo

Socio-pedagogic diagnostics: work with uncertainty

Špela Razpotnik

Povzetek

Špela Razpotnik, dr. soc. ped., Pedagoška fakulteta v Ljubljani, Kardeljeva ploščad 16, 1000 Ljubljana. Članek predstavlja enega od možnih pogledov na socialnopedagoško diagnosticiranje, oz. bolj splošno, na odnosno dogajanje. Usmerjenosti oz. izhajanju iz uporabnika, njegovih močnih točk, sistemskemu pristopu ter zavesti o strokovnjakovi lastni vpetosti v diagnostični proces dodaja še eno načelo, in sicer usmerjenost na interakcijo, ki se zgodi v odnosu med uporabnikom in strokovnjakom (tu in zdaj), v diagnostičnem intervjuju ali druge vrste institucionalnem pogovoru. Interakcijo razume predvsem kot edinstveno snov za analizo in ponuja v razmislek nekatere teme, prek katerih je mogoče izostriti ter senzibilizirati lastno razumevanje institucionalnih ter drugih interakcij. Intervju je v tem smislu razumljen kot reprezentacija realnosti, ustvarjena med sogovorcema, za oba sogovornika pa hkrati v danem trenutku edina skupna realnost. Tretjemu oz. analitiku, ki izhaja iz njegovega posnetka ali zapisa, pa edina dostopna. Članek predstavlja nekatera teoretska orodja,

s pomočjo katerih se lahko ozremo na opravljen pogovor; ki smo ga opravili bodisi sami bodisi so ga opravili drugi, in ga razrnamo kot prizorišče ustvarjanja pomena.

Ključne besede: medosebeni odnos, socialnopedagoška diagnostika, samopredstavitve, intervju, lingvistični pristop, analiza pogovora, institucionalni diskurz.

Abstract

The article presents one of the possible viewpoints on socio-pedagogical diagnostics, or, more generally speaking, on human interactions. It adds a new aspect to the diagnostic process, already including the focus on the user, his strengths, systemic approach and awareness of the professional's personal involvement in it, namely, it highlights the interaction between the user and the worker (here and now) in a diagnostic interview or any other conversation that takes place within the institutional boundaries. Interaction is understood as a unique subject for analysis; the article highlights a few topics which have the capacity to sharpen and sensitize our own understanding of institutional and other interactions. An interview in this sense is seen as a representation of reality, created between the two participants, and for both of them, this is at the same time their only common reality. To the third person, namely to the analyst, who has only the tape or notes available, this is the only way he can access this reality. The article presents some theoretical tools that can be applied when looking at the finished interview, either conducted by us or by another person, so that it can be used as a stage on which meaning was created.

Key words: human interaction, socio-pedagogic diagnostics, self-presentation, interview, linguistic approach, analysis of verbal interaction, institutional discourse.

1 Izhodišče ter namen

Socialno pedagoško delo temelji na odnosu. Odnos se udejanja prek interakcije, manifestacija interakcije pa je pogovor. V prispevku obravnavam možen pristop k analizi pogovora. Moj namen je pokazati na pomen pogovora kot edinstvenega gradiva, iz katerega se lahko strokovni delavci in delavke učimo o vsakem odnosu, v katerem (so)delujemo, razbiramo svojo umeščenost v njem ter s tem tudi opazujemo učinke ter domet svojega delovanja.

2 Uvod

“Realnost je preveč zapletena, da bi jo razumeli v celoti, brez preostanka. Zato se pri mišljenju in izrekanju nikoli ne moremo izogniti poenostavitvam” (Dragoš in Leskošek, 2003).

Potreba po trdni pojmovni strukturi je odraz človekove potrebe po urejanju nepreglednega sveta v obvladljivo celoto razložljivega, kar bi potem tvorilo njegov svet, mu omogočalo, da bi se znašel znotraj družbenega ter tvorilo arzenal njegovih mnenj, prepričanj, verovanj in (iz tega izhajajočega) vedenja, delovanja. Razloženi svet pa ni nikoli več nevtralen, v njem ni, čim je označen, nikoli več vse mogoče, niti vse enako dobro. Številni označevalci in njihovi medsebojni odnosi pomenijo simbolno popisano svet. Ko se med seboj srečujemo in tvorimo odnose, se nikoli ne gibljemo po nevtralnem ozemlju pač pa so tu razmerja moči, preneseni pomeni, predpostavke, večna ekonomija tehtanja simbolnih izgub in koristi. Na takem - označenem terenu, se srečujemo tako v vsakodnevnem kot tudi v poklicnem življenju - strokovnjaki z uporabniki. Informacije, ki jih pridobimo znotraj simbolno že popisanih odnosov, bi bilo torej nespametno brati, kot da je njihovo sporočilo neodvisno od konteksta, v katerem so se porodile.

3 Od gotovosti, ki jo nudijo klasifikacije, do negotovosti, ki jo prinaša soodločanje uporabnika v procesu socialnopedagoškega diagnosticiranja

Klasični pristopi in znotraj njih klasično diagnosticiranje nosijo s seboj verjetje, da je nepregledno množico načinov bivanja mogoče poenostaviti na določen pregleden vzorec, izdelati šablono za razvrščanje ljudi, izdelati merilo, po katerem bomo odslej določali, kaj je ustrezno in kaj ni. Gould (2000) v svojem delu (*Za)mera človeka* na izbranem primeru utemeljuje, da je vsako merilo, ki ga je človek kdajkoli izdelal, otrok svojega časa in je v tem smislu nepopolno, ranljivo, podvrženo kritikam in ugovorom – tako kot prav vsaka od človeških stvaritev, ki jim je človek, potem ko jih enkrat ustvari, mnogokrat še dolgo časa podložen. Usmeritev klasične diagnostike naj bi bila uvrstiti posamezen primer oz. uporabnika v določeno kategorijo, s katero bi se vedelo, kaj početi in pri kateri bi se znalo na podlagi dobljene vednosti uporabljati izbrane načine ukrepanja in s tem skladne tehnike. Klasična diagnostika bi torej težila k vse bolj preglednim kategorijam, ki bi narekovale čim bolj jasne in nedvoumne načine delovanja.

Prehod od klasične k socialnopedagoški diagnostiki je treba razumeti v duhu časa, kjer je edino pravilno usmeritev zamenjala negotovost in kjer ne velja več le en konceptualni okvir. Prevladujoč pristop v spremenjenem in spreminjajočem se kontekstu je sistemski, filozofska podlaga taki doktrini pa je konstruktivizem, katerega optika je, da svet ni dana objektivna realnost, ki jo lahko opisujemo in kategoriziramo, pač pa smo celo kot opazovalci vpleteni v primer in s tem njegovi soustvarjalci. V primeru socialnopedagoškega diagnosticiranja bi to pomenilo, da postane predmet našega opazovanja namesto uporabnika kar naša konverzacija z njim, interakcija med nama, ki jo v danem trenutku soustvarjava. To je edina realnost, do katere imava oba hkrati neposreden dostop.

Nekateri avtorji (npr. Kobolt, 1999, Koller-Trbović, 1999, Uhlendorff 1999) opažajo, da doživlja izraz diagnosticiranje v socialni pedagogiki številne kritike, ker spominja na postopek zdravljenja, ki se mu pacient pasivno predaja ali potrpežljivo prepušča. "Kritiki menijo, da klasično razumevanje diagnostike nasprotuje sodobnim prizadevanjem na področju vzgojnih pomoči, ki kliente

razume kot potencialne partnerje z enakovredno odgovornostjo” (Uhlendorf, 1999, s. 447). Nadalje ti avtorji ugotavljajo, da sodobno pojmovanje tega izraza postavlja klienta v vlogo enako aktivnega in polnopravnega partnerja pri vzgojnem ali druge vrste odnosu. Ob tem je uveden pojem socialnopedagoška diagnostika. Nek pojav, dogodek ali dejanje obremenimo s pomenom tako, da ga poimenujemo. S poimenovanjem pa ga tudi vpišemo v simbolno mrežo splošnejših besednjakov in mu s tem določimo koordinate v mnogoplastnem polju družbenega. “Izkušnja govori v prid temu, da tudi v socialni pedagogiki ohranimo izraz diagnostika, seveda pa ga ne vežemo na medicinsko razumevanje. Diagnoza pomeni v socialnopedagoškem kontekstu ‘razlikovati, razločiti, prepoznati’, s tem izrazom poimenujemo ‘pregled’, ‘razlago’, ‘primerjavo’ in ‘tehtanje različnih vidikov’ z namenom, da odgovorimo na vprašanje: ‘Kaj storiti?’” (prav tam). Diagnostika na splošno pomeni opis ali popis stanja, ki ga lahko pri posamezniku zaznamo. Psihološka diagnoza bi bila spoznavanje posameznikove osebnosti oz. njegovih osebnostnih lastnosti; sociološko dimenzijo diagnostiki v socialni pedagogiki pa daje pripisovanje pozornosti in ugotavljanje glavnih povzročiteljev socialnih težav pri posamezniku. Cilj socialnopedagoške diagnostike naj bi bil s sistematičnim pristopom k razumevanju življenjskega položaja posameznika pridobiti sistematično vednost, ki bi omogočala načrtovanje, prognozo in izboljšanje življenjskega položaja. Kobltova (1999) opredeli socialnopedagoško diagnostiko kot dvoje: tako razumevanje kakor tudi ocenjevanje. Pojasnjuje, da se je diagnostika pri delu z ljudmi razvijala od klasičnih modelov ocenjevanja oz. diagnosticiranja primerov, pa do novih teoretičnih izhodišč, nastalih na podlagi spremenjene prakse in širšega družbenega konteksta. Značilnosti novega pristopa so zavest o strokovnjakovi lastni vpetosti v diagnostični proces, strokovnjakova usmerjenost k uporabnikovim močnim točkam ter sistemsko razumevanje posameznikove razvojne umeščenosti. Sistemskost pogleda na obravnavani primer je eno od pomembnih načel sodobne socialnopedagoške diagnostike. Sistemski vidik pomeni zavedanje in upoštevanje dejstva, da so vidiki sodobne družbe med seboj tesno povezani, kar pomeni, da za njihovo reševanje ni dovolj spremeniti en parameter, ampak je treba vplivati na celotno socialno mrežo (Jeriček, Kordeš, 2003). Kobltova (1999) nadalje pravi, da sodobna socialnopedagoška diagnostična praksa upošteva različne modele razumevanja posameznika, torej uporablja

različne diagnostične pristope. Pomen pripisuje tako ocenjevanju s strani drugih kot tudi samoocenjevanju oz. daje poseben poudarek perspektivi diagnosticiranega posameznika samega. Pri postavljanju diagnoze je pomembno stremenje k čim širši perspektivi, zato je prispevek socialnega pedagoga pri predstavljanju celotne slike nekega uporabnika lahko vselej le sestavni del sicer med-disciplinarne celote. Vsak strokovnjak s svojim strokovnim in osebnim videnjem primera namreč lahko prispeva svoj delež k mozaiku, ki tako postaja vse popolnejši, vseeno pa vedno ostaja le svojevrstna kopija, ponaredek glede na "original" - kako življenje doživlja konkretni posameznik, meni Koboltova.

Ob teh mislih se odpre vprašanje omejenih možnosti spoznavanja nekega življenja kot izvirnika oz. posledično omejenih možnosti načrtnega, ciljnega, namenskega poseganja vanj. Priznavanje te nezmožnosti, hkrati pa težnja k večji vsesplošni participaciji uporabnika, torej upoštevanje njegovega deleža v diagnostičnem procesu, pomeni gibanje k večji negotovosti diagnostičnih izidov in torej intervencij. Negotovost se še povečuje, bolj ko sogovornikovo realnost, kakor nam je prek interakcije dana v spoznavanje, jemljemo zares. Avtorica Koller-Trbovičeva (1999) kot dobro diagnostiko predlaga tako, pri kateri bo omogočeno sodelovanje in partnerstvo oz. posameznikovo soodločanje pri načrtovanju intervencij. Zastavlja se vprašanje, kaj to pomeni znotraj institucionalnega okvira.

Vsak pogovor je ujet v določen diskurz oz. je pogovor znotraj in zaradi diskurza sploh možen in potreben. Če želimo razumeti resničnost neke interakcije, je potrebno poleg vsebine razgraditi tudi diskurz, torej kontekst, v katerem je bil pogovor opravljen, ter načine komunikacije, vzorec in zakonitosti, ki se v njem pojavljajo. Dodatne omejitve jasni interakciji med dvema predstavljajo okolje, kjer se diagnostični in svetovalni pogovori opravljajo, ter konstrukti, temelječi na vnaprejšnjih predpostavkah, v katere so zaradi olajšanega dela ujeti možni opisi posameznika in njegove situacije. Kakor po eni strani poenostavitve prihranijo čas in nudijo strokovnjaku določeno gotovost in oporo, vselej tudi omejuje njegov pogled in s tem določen primer v okviru nečesa možnega, kar izključuje vse ostale možnosti.

4 Pomen samopredstavitve v procesu socialnopedagoškega diagnosticiranja

Socialnopedagoška hermenevtična diagnostika se naslanja na samorazumevanje in samorazlago posameznikov, na predstavitev njihove življenjske tematike (Rapuš-Pavel, 1999). Slednjo pa je iz dostopnega oz. dobljenega materiala potrebno šele interpretirati. "Uporaba hermenevtičnega pristopa v praksi predstavlja ukvarjanje z besedili, kjer igra pomembno vlogo empatija in vživljanje v vlogo intervjujanca" (prav tam, s. 53).

S spremembo družbenih doktrin se spreminja tudi zaželenost oz. legitimnost enega ali drugega načina/oblike diagnosticiranja, prepričanost v pravilnost in učinkovitost enega ali drugega. Kot rečeno, vse je odvisno od tega, kaj je zaželeno družbeno stanje: je to vzdrževanje *statusa quo* ali je to odprtost za spremembe. Uhlendorff (1999) opisuje stanje v Nemčiji in primerja psihosocialno diagnostiko, ki jo vidi kot uporabno na centrih za socialno delo, kjer je bilo strokovno pridobivanje mnenja o otrocih in mladostnikih ter iz tega izhajajoča interpretacija možnosti za nadaljnji razvoj dolgo časa zakonsko določena. Poudarja spremembe, ki so nastale z uvedbo novega zakona o zahtevi po načrtovanju vzgojne pomoči, s katerim se je povečala potreba po uvajanju novih oblik udeležbe diagnostičnega razčlenjevanja, na katerem se zasnuje načrt vzgojne pomoči, skratka povečana potreba po uvajanju socialnopedagoškega diagnosticiranja. Tudi pri nas smo priče številnim spremembam ter prestrukturiranju mnogih ustanov. Na eni strani zakonske spremembe (ki naj bi temeljile na izkušnjah prakse in presoji stroke) in na drugi avtonomne prakse vsake ustanove posebej, njihovo uvajanje mehkejših programov, več preventivnih oblik dela in s tem odpiranje prostora dejavnostim, ki niso zgolj podaljšana roka kazensko-pravnih aparatov. V ozadju strokovne doktrine in načina delovanja prakse pa je splošno družbeno vzdušje ter z njim nazor o tem, kaj človek je, v kakšen položaj je postavljen kot kršilec norm in kakšno kazen si v skladu s tem zasluži. Ko je splošna klima neke družbe zrela, se postopoma prejšnji način soočanja s težavami spozna za neučinkovitega ter se prestopi na novi. To ne pomeni, da je en način bolj pravi in drugi manj, pač pa so različni pristopi le različno usklajeni s celotnim stanjem določenega prostora v določenem času.

Način posameznikovega bivanja in njegovega uživanja v določeno okolje je odvisen od vzorcev in orientacij, ki vključujejo načine razmišljanja, čutenja, hotenja in početja in izvirajo iz tega, da posameznik odrašča oz. živi v določenem socio-kulturnem kontekstu, strukturiranem okoli različnih pomenov, praks in institucij. Ljudje namreč ne bivamo "v splošnem" ali "abstraktno", pač pa vselej v odnosu na nek specifični in substancialni set kulturno pogojenih kodov, ciljev, vrednot in podob o svetu. Načini bivanja torej vključujejo ključne kulturne ideje, vrednote in razumevanja tega, kaj pomeni biti zase in za druge sprejemljiv posameznik, in pomenov tega, kako to biti. Načini bivanja pa se ne tičejo le verovanj, doktrine in ideologije, pač pa se manifestirajo tudi v vsakdanjem vedenju, tako v neformalnih kot formalnih socialnih epizodah, v jezikovnih praksah, v praksah skrbi za druge, v odnosu do šolanja in dela, skratka v soočanju s specifičnimi razvojnimi nalogami (Shweder, in LeVine, 1994). Razvojne naloge so družbeno pogojen preplet kulturnih zahtev, ki jih odraščajoči internalizirajo in s tem naredijo pomembne zase. Proces razvoja lahko tako opišemo kot obvladovanje razvojnih nalog, ki slonijo druga na drugi in so med seboj tesno povezane. Spoprijemanje mladostnika z njegovimi razvojnimi nalogami pa je spet odvisno od posameznikovega socialnega okolja, torej od celotnega sistema okolij, kot so družina, vrstniške skupine, prostori institucionalne vzgoje ... Diagnostika naj bi torej v skladu s tem zmogla vpogled v celovit in interaktiven prostor, v katerega je posameznik vpet.

Način spoprijemanja posameznika z njegovimi razvojnimi nalogami je sestavni del njegove samopodobe, kot pravi Uhlendorff (1999). Iz tega sledi, da je v smislu oblikovanja socialnopedagoške diagnoze samopredstavitev bogat ter neprecenljiv vir informacij o tem, kaj mladostnik o sebi misli, kako vidi svoje spoprijemanje z zahtevami okolja in s pričakovanji, cilji. Hkrati s tem velja, da so v posameznikovo podobo o sebi vtikani drugi, torej se njegov odnos do drugih - do avtoritet, do sveta, odraža prek njegove samopredstavitve. "Na ta način hermenevitična diagnostična ocena ne temelji na opazovanju posameznikovega vedenja, temveč izhaja iz posameznikove samoprezentacije" (prav tam, s. 451). Četudi je tako, pa potrebujemo za analizo pripovedovanega razlagalne sheme, ki temeljijo na diagnostično pomembnih kategorijah. Tudi ta pristop torej zahteva dimenzije – kategorije za vrednotenje samopredstavitve

ali mrežo za interpretacijo s samopredstavitvijo zbranega materiala. Vključitev biografije v proces socialnopedagoškega diagnosticiranja ima tudi po Nolkeju (1999) pomembno vlogo, saj omogoča vpogled v notranje procese in evalvacijo posameznikovih subjektivnih izkušenj, občutij in vedenjskih strategij, ob hkratnem iskanju primernih socialnopedagoških intervencij. Upoštevanje samopredstavitve naj bi omogočalo vpogled v travmatizirajoče procese, v razumevanje ponavljanja vzorcev in s tem bolj poglobljeno socialnopedagoško ukrepanje. Omenjeni vzorci in točke kristalizacije travmatizirajočih procesov pa se kažejo prav prek interakcijske strukture.

5 Intervju

Holstein in Gubrium (v Silverman, 1997) ugotavljata, da 90% vse družboslovne znanosti na tak ali drugačen način uporablja intervju. Intervjuji nas prek poizvedovanja pri ljudeh o njihovih življenjih preskrbijo z empiričnimi podatki o družbenem svetu. V tem smislu so intervjuji posebne oblike pogovora. Giblejejo se od visoko strukturiranih, standardiziranih, kvantitativno orientiranih (raziskovalnih) intervjujev, do delno formalno vodenih, in slednjič, prosto tekočih izmenjav informacij. Vsem pa je skupno to, da temeljijo na interakciji. Silverman (1998) vidi pogovor kot primarni medij prek katerega poteka socialna interakcija. Rezultati interakcij, ki jih opravljamo v poklicnem kontekstu pogosto ostanejo zabeleženi v dosjejih in zapisnikih. Avtor opozarja, da nam kot analitikom, če nimamo posnetka, manjkajo tako ključne podrobnosti pogovora, kot so premori in sovpadanja. S prepisovanjem se namreč ponavadi počistijo nejasne značilnosti naravne konverzacije, kot je dolžina premorov, medsebojno prekrivanje ali skakanje v besedo, ki pa so za analizo ravno najbolj zanimive.

Namesto besede intervju bi lahko uporabili besedo pogovor, le da ločimo in intervju od običajnega pogovora po tem, da je to pogovor, ki je opravljen z nekim, ponavadi vnaprej določenim in tako ali drugače institucionaliziranim namenom oz. ciljem. Tudi pri intervjuju gre za pogovor in v nadaljevanju uporabljam oba izraza.

5.1 Aktivni intervju

Avtorji (npr. Holstein in Gubrium, 1997, DeVault, prav tam) vidijo značilnosti aktivnega intervjuja v tem, da pri njegovi analizi razlagalec uporablja več kot eno ali kar mnoge razlagalne prakse. To pa ne pomeni, da izpraševalci v aktivnih intervjujih le vodijo svoje sogovornike do željenih (ali celo vnaprej predvidenih) odgovorov na zastavljena vprašanja. S sogovorniki se raje pogovarjajo tako, da v pogovoru odpirajo tudi alternativne možnosti, ozire. Lahko tudi predlagajo nove alternativne orientacije in povezave med različnimi vidiki sogovornikovih izkušenj, lahko nakazujejo, celo vabijo k interpretacijam, ki črpajo iz določenih virov, povezav in vidikov. Intervjuarji lahko odprejo in ne dokončno artikulirajo nek vidik izkustva ter opogumijo sogovornika, da razvija temo dalje na načine, ki so relevantni za njihova lastna življenja. Cilj pri tem ni vsiljevanje razlag, pač pa zagotavljanje okolja, primerne za ustvarjanje niza pomenov, ki se tičejo - za govorca - pomembnih tem, hkrati pa ne biti zapečaten z vnaprej določenimi načrti.

Metodo intervjuja lahko torej razumemo kot kanal za prenos take in drugačne vednosti. V zadnjih desetletjih poudarjeni semiotično obarvani pristopi, kot so poststrukturalizem, postmodernizem, konstruktivizem in etnometodološko raziskovanje, so razgrnili mnoga vprašanja o tem, ali je zbiranje znanja, kot ga razume konvencionalni pristop, sploh mogoče. Omenjenim perspektivam je skupna predpostavka, da je vsak pomen družbeno konstruiran (glej Berger in Luckmann, 1988), vsako znanje pa je kreirano prek aktivnosti, s katerimi želimo to znanje pridobiti (Holstein in Gubrium, 1997, Cicourel, Garfinkel, prav tam). Če obravnavamo intervju kot družbeno aktivnost, prek katere se konstruira vednost, uvedemo možnost, da intervju ni le nevtralna pot ali vir prevračanja besed z namenom interpretacije. Ampak je namesto tega prizorišče in priložnost za produciranje uporabne vednosti same.

Briggs (prav tam) meni, da so družbene okoliščine intervjuja več kot zgolj ovire govorcevi artikulaciji njegovih delnih resnic. Opaža, da kot tudi drugi govorni dogodki, intervjuji bistveno in praviloma, ne le priložnostno, dajejo obliko in vsebino temu, kar je povedano. Cicourel (prav tam) dalje meni, da so pogovori globoko in neizbežno vključeni v ustvarjanje pomena. Pomen se le navidez nahaja v tem, kar je rečeno. Do pomena izpraševalec ne pride le tako, da zastavlja prava vprašanja, niti pomena ne prinašajo odgovori intervjuvanca.

Pač pa se pomen aktivno, prek komunikacije, zbira v samem dejanju intervjuja. Intervjuvancev torej ne gre razumeti kot skladišča znanja, zakladnic informacij, ki čakajo da bodo odkrite, saj znanje dejansko ustvarjajo, in sicer v sodelovanju s svojimi sogovorniki, intervjuvarji. Sodelovanje v intervjuju je, skratka, ustvarjanje pomena.

Razumeti, kako se odvija ustvarjanje pomena v procesu pogovora, se po nekaterih avtorjih (Holstein, Gubrium, 1997, idr.) nanaša na interakcijske, narativne postopke ustvarjanja vednosti in ne le na teme, ki se v intervjuju odpirajo. Razglabljanje o vsebini intervjuja se tiče tem, ki se v intervjuju razgrinjajo v vprašanih in odgovorovih. Za socialno-konstruktivistični pristop je pomemben ne le rezultat pogovora, pač pa tudi proces ustvarjanja pomena, ali z drugimi besedami, poleg vidika, *kaj* je v intervjuju, je podan še drugi vidik, in sicer, *kako* je to podano. Kljub pomenu, ki se ga namenja procesu znotraj intervjuja, pa vseeno ne gre odvzeti pomena tudi sami vsebini, ki jo govorec v intervju prinaša. Analizo pogovora lahko razumemo kot korak, ki sledi zgolj vsebinski interpretaciji, kot neke vrste meta-vidik pogovora ali refleksijo interakcije.

Oznaka aktivni intervjuju se torej nanaša predvsem na fazo analize oz. na omenjeni meta-vidik pogovora. Pomeni, naj bi bili podatki analizirani na način, ki bi predstavil dinamično prepletenost vsebinskega in strukturnega vidika intervjuja. Tak pristop ne razume odgovorov in komentarjev govorca, kot da so poročila o realnosti, podana iz nekega fiksnega centra. Namesto tega jih razume kot načine konstruiranja vidikov realnosti in sicer prek pogovora. Cilj analitika je uvideti in pokazati, kako oba udeleženca soustvarjata potek pogovora ter odgovore, ob tem pa ne spregledati pomenov, ki se pri tem ustvarjajo, in pa okoliščin, ki pogojujejo proces ustvarjanja pomena. Kot pravita avtorja Holstein in Gubrium (prav tam), namesto ideala, ki pravi, "naj podatki govorijo zase", je pri pristopu aktivne analize intervjuja prvenstveno empirično dokumentirati sam proces ustvarjanja pomena.

5.2 Intervju kot dvoje: sredstvo za pridobivanje informacij in predmet analize

Med načini, kako pristopiti k analizi intervjuja oz. kako si z diagnostičnim intervjujem pomagati, so razlike. V prvo skupino lahko uvrstimo tiste pristope, ki v intervjuju iščejo podatke oz. intervju razumejo kot vir informacij, ki bi jim pomagale odkrivati

neko realnost ali dogodke zunaj situacije pogovora. Drugi pristopi so tisti, za katere je snov proučevanja sam intervju oz. njegov zapis ali posnetek. Ti pristopi pri analizi najpogosteje raziskujejo prispevke udeležencev pogovora z natančno razčlenitvijo jezika, ki ga govorci uporabljajo. Pomanjkljivost prvega omenjenega pristopa je neupoštevanje pomena družbenega konteksta oz. delujočih predpostavk udeležencev o pomenu, okvirih, namenu in cilju pogovora. To poskuša nadomestiti drug omenjeni pristop - analiza diskurza, kjer analitika zanimajo lokalni učinki (tisti, ki se tičejo dane situacije oz. odnosnega dogajanja tu in zdaj), doseženi prek intervjuja, pri čemer lahko govorci izhajajo iz različnih virov ali lingvističnih repertoarjev ter iz različnih inačic dogodka. Govorce po tem pristopu razumemo kot tiste, ki v pripovedi predstavljajo in branijo zgodbe kompetentne in moralno neoporečne identitete, intervju pa je v tem smislu moralna arena, v kateri želi govorec izraziti in izpostaviti lasten ugled (Seale, 1998).

Pristop intervjuja kot sredstva lahko enačimo s postopkom interpretacije oz. razlage povedanega, z namenom razložiti teme, ki zadevajo sogovornikovo življenje. Pri intervjuju kot snovi pa gre za analizo oz. razčlemba intervjuja samega. Če prvi pristop loči med boljšim in slabšim vzdušjem za pogovor in si strokovnjaki prizadevajo uporabljati take metode, ki bi sogovornikom dajale čim več možnosti, da se izrazijo s svojimi besedami in v svojih pojmih, je pri drugem pristopu tako ali drugače zanimivo vsako dogajanje med dvema, vključno s tišino in nerazvojem določenih tem. Analiza opravljenega pogovora lahko pokaže na večjo ali manjšo koristnost uporabljenih metod za razvoj pogovora oz. za doseg določenih delnih ciljev.

Potter in Mulkay (prav tam) pripadata smeri analize intervjuja kot snovi. Poglejmo, kako utemeljujeta potrebo po taki poziciji. Menita, da so intervjuji večinoma uporabljeni kot tehnika za pridobivanje informacij, ki bodo razlagalcem omogočile razložiti, opisati in/ali predvideti neko socialno akcijo, ki se dogaja zunaj intervjuja. Ta pristop povzroči, da so analitikovi zaključki v veliki meri odvisni od interpretacije socialne akcije, ki jo posameznik izvaja zunaj neposredne situacije intervjuja in na katero naj bi se nanašala njegova pripoved. Ti zaključki so lahko pristranski, zato ta pristop nadalje zahteva radikalno revizijo uporabe materiala - intervjuja. Podatki iz intervjuja naj bi bili v naslednjem koraku uporabljeni za razkritje interpretativnih praks, prek katerih udeleženci v pogovoru

konstruirajo pojavnosti lastnega sveta. Avtorja menita, da pripovedi ne moremo razumeti kot dobesednega opisa socialnih akcij. Ni namreč neproblematičnih načinov ločevanja teh delov pripovedi, ki so dobesedni opisi, od onih, ki to niso. Deli pripovedi so lahko pravilno razumljeni le v odnosu do specifičnega interakcijskega in diskurzivnega konteksta. Delov pripovedi ali pripovedi v celoti ne moremo razumeti in obravnavati kot nevprašljivih, enoznačnih oken v družbeni ali naravni svet, menita Potter in Mulkay (prav tam). Organizacijo pogovora je zato v skladu s takim pristopom neopravičeno razlagati zgolj ali predvsem s psihološkimi ali nekimi drugimi karakteristikami udeležencev v pogovoru. Rezultat takih razlag bi bil namreč lahko le delno posplošljiv in bi lahko nudil le omejen vpogled v odnosno dogajanje tu in zdaj.

Govorci ustvarjajo pomen prek diskurzivnih aktivnosti. Cilj analize intervjuja je razložiti, kako so pomeni, povezave in njihove plasti konstituirane tako v odnosu do konteksta kot tudi znotraj interakcije, torej odnosa med govorcema. Odnosi, ki jih posameznik nudi in ustvarja, govorijo o tem, na kakšen način tvori odnose tudi sicer. Razmerja do določenih elementov v odnosu lahko nakazujejo vzorec njegovih siceršnjih odnosov. A posplošitev ni možna. Gradivo, ki ga v določenem odnosu dobimo, nam torej lahko služi predvsem za nadaljnje delo na tem specifičnem odnosu.

Delo analitika torej ni toliko povzeti in organizirati to, kar so povedali udeleženci v intervjuju, pač pa razgraditi njihov govor. Torej se je v analizi pomembno ozreti na vlogo obeh udeležencev, zavedajoč se, da nastaja ključno gradivo za analizo v njunem medsebojnem odnosu.

6 Institucionalni diskurz

Preprosto in najprej je institucionalni okvir tako kot katerikoli okvir mesto ponavljanja določenih zgodaj naučenih vzorcev, delavci v institucijah pa so v razmerjih z uporabniki ponovno vpleteni v predhodna dogajanja in vzorce.

Pomembna pa je tudi vnaprejšnja simbolna popisanost polja, v katerem odnos poteka. Vnaprejšnja simbolna popisanost polja, v katerem odnos poteka, med drugim pomeni, da je odnos strokovnjaka vselej do neke mere zaznamovan z njegovo institucionalno umeščenostjo, pooblastili in zadolžitvami, ki mu jih njegovo mesto

nalaga, in z njegovo interpretacijo lastnih zadolžitev. Po drugi plati se isti resnici približamo, če rečemo, da raziskovalčeva ali strokovnjakova pozicija in naravnost ter odnos, ki mu ga njegovo mesto naroča oz. določa, pomembno oblikujejo dobljene rezultate, strokovne diagnoze in s tem tudi na njih temelječe individualne načrte dela.

“Vidik, dasorazmerjamoči, vsebovanaznotrajinstitucionaliziranega znanja, klasifikacij in metod dela ter normativnih ureditev, je združljiv s pristopom analize pogovora. Ta pravi, da je pogovor zgrajen, vsakič znova začet in operacionaliziran v mnogih različnih, a vendarle trdno spojenih plasteh njegove organizacije. Oba vidika se stekata v idejo, da moč, o kateri je govor, izvira iz znanja, klasifikatornih in interakcijskih praks institucij in v njih zaposlenih, povezana pa je tudi z diskrecijo, ki jo vse te prakse dovoljujejo vršilcem določenih institucionalnih vlog” (Heritage, 1997, s.179).

Pool (v Holstein in Gubrium, 1997) poudarja, da socialno okolje, v katerem poteka pogovor, ne vpliva le na to, kaj si oseba upa reči, ampak vpliva celo na izbor izrazov, ki ga ta oseba doživlja kot tistega, iz katerega lahko izhaja. Teh različnih možnih govorov ene in iste osebe pa ne gre razumeti izključno kot odklonov od nekega osnovnega, “resničnega” mnenja, saj dejansko ne obstaja nevtralna, ne-vplivana, ne-družbena situacija, ki bi tako osnovo omogočila.

Giblujemo se na polju kritičnega pristopa h govoru in jeziku. Za primer si vzemimo Foucaultovo misel, ki temelji na teoretskem razumevanju diskurza kot polja, na katerem stojijo institucije in z njimi norme, oblike subjektivnosti in družbene prakse in se nam, udeleženi v njih, prikazujejo kot *naravne*. Delovanje družbenih institucij, recimo družbene regulacije in kontrole, je torej utemeljeno na določenih znanstvenih, moralnih ter drugih diskurzih (Tonkins, 1998). V tem smislu smo tudi strokovnjaki - delavci v določenih institucijah - omejeni pri razumevanju svojega položaja in svojih nalog. Razumemo jih namreč v okvirih določenega diskurza, ki ga bolj ali manj doživljamo kot samoumevnega.

Interakcije, ki potekajo v službenih okvirih, torej v situacijah, v katerih ljudje izpolnjujemo določne delovne naloge, definirajo institucionalno komunikacijo. Ključno za razumevanje odnosov, ki jih vodimo v takih, institucionalnih okvirih, je zavedanje že omenjenega dejstva, da se, ko kot strokovnjaki vstopamo v odnose z uporabniki, nahajamo na že spleteni mreži pomenov. V vozlišča omejenega dela teh pomenov lahko prodremo z razmislekom o institucionalnem govoru.

Definicija institucionalnega govora, kot jo podajata avtorja Maynard in Clayman (v Silverman, 1998), opredeljuje razliko med običajnim in institucionalnim govorom na naslednji način: strukture običajne konverzacije v okvirih inštitucije postanejo specializirane, poenostavljene, reducirane ali na kak drug način strukturno prilagojene institucionalnim namenom.

Drew in Heritage (prav tam), Heritage (1997) in drugi avtorji definirajo osnovne poteze institucionalnega govora. Institucionalni govor je ponavadi ciljno usmerjen na institucionalno relevantne načine. Institucionalne interakcije navadno vključujejo udeležence v specifičnih ciljnih orientacijah, ki so povezane z njihovimi identitetami, relevantnimi v okviru institucij, znotraj katerih delujejo (zdravnik, učenec, učitelj, strokovnjak ali uporabnik ...). Cilji interakcije so lahko tudi nejasni, v tem primeru je naloga udeležencev pogovora, da šele ustvarijo njen cilj. Institucionalne interakcije so omejene z napisanimi ter nenapisanimi pravili o tem, kaj je v njih dovoljeno oz. dopuščeno obravnavati. Institucionalni govor tudi pomeni posebne načine sklepanja in postavljanja zaključkov. Določene stvari, kot so stališča, drže ter načini zaključevanja, se enostavno predpostavljajo. Institucionalni govor je povezan z zaključenimi okviri in postopki, ki so posebni v specifičnih institucionalnih kontekstih. Čeprav je institucionalni govor ponavadi oblikovan po določenih pravilih, se lahko udeleženci teh pravil ne držijo.

Te značilnosti ustvarjajo specifično razpoznavnost vsakovrstne institucionalne interakcije. Razpoznavnost ustvarjajo posebne naloge, identitete, prepovedi in postopki, metode in načini sklepanja udeležencev v interakcijah. Tak način razmišljanja o institucionalni interakciji na splošno pomeni redukcijo obsega interakcijskih praks, ki jih udeleženci uporabljajo, in specializacijo ter respecifikacijo praks, ki ostajajo. Te reducirane in respecifizirane postopke laiki pogosto občutijo kot utrudljive, neprijetne, dolgočasne in omejujoče.

7 Analiza interakcije

Z razmišljanjem o analizi interakcije v institucionalnem okviru želim pri strokovnjakih za delo z ljudmi spodbuditi razmislek o interakcijah, ki jih vodijo pri delu z uporabniki, kot o materialu, ki jim je nedvomno na voljo in predstavlja popolnoma njihovo, lokalno

ter zanje specifično gradivo, vezano na prav določen odnos. Tak razmislek o naravi, vlogi in pomenu interakcij predstavlja refleksijo, meta-analitski pripomoček in s tem vstopnico v razumevanje kompleksnosti in posebnosti vsakega posameznega odnosa. Pomeni pa lahko tudi preseganje klišejskosti interakcij, vodenih za izpolnjevanje določenih delovnih nalog, če seveda presodimo, da si je pri našem delu smiselno prizadevati za neklišejske interakcije. Moje izhodišče je, naj bi kot delavci, sogovorniki, diagnostiki in načrtovalci pomoči znali analizirati položaj, kontekst in diskurz, v katerem delujemo, znali naj bi zavzeti do njega kritično razdaljo, kar pa zahteva analizo lastnih postopkov, s tem samoopazovanje, skratka senzibilnost za dogajanje znotraj odnosa z uporabnikom. Dogajanja v odnosu so deloma odprta naši zavestni analizi, deloma pa vselej ostajajo tej analizi nedostopna, skrita. Nikoli se torej ne zavedamo vseh silnic, ki v odnosu delujejo, v ta prostor pa lahko vendarle aktivno posegamo.

Pomeni, ki jih nosi institucionalni okvir, predpostavljajo problemskost določenega primera in s tem onemogočajo neobremenjen pogled. Pogosto je ta pogled obremenjen s termini pomoči, nadvlade, uporabe moči, prisile, izvrševanja kategorizacij. Pogosto pa mu vlada tudi obremenjenost z dejansko ali domnevno ogroženostjo in aktualnim ali domnevnim uporabnikovim konfliktnim odnosom z družbo. V okviru institucij, ki delajo z mladoletnimi prestopniki, se dejavnost mnogokrat vrti okoli kaznivih dejanj, s posameznikovimi težavami oz. konflikti je najpogosteje povezan že sam obisk ustanove. Govor o ljudeh, ki se odvija znotraj te ustanove, je opredeljen z namenskostjo same ustanove, širši, neproblematizirajoč pogled na posameznika sem ne sodi. Uporabniki tak odnos do institucije hitro posplošijo. Cilji, kodeksi in druge usmeritve za delovanje določene institucije pa so - v odvisnosti od značilnosti populacije oz. dojetja le te na nivoju širše družbe - lahko bolj ali manj usmerjeni k virom moči v posamezniku samem.

7.1 Strukturna organizacija pogovora

Avtor Heritage (1997) opisuje značilnosti pogovora, ki kažejo, da gre za institucionalni govor. Prva točka, na katero se lahko ozremo, zadeva vprašanja organizacije pogovora. V prvi fazi analize intervjuja se lahko ozremo na to, kako si sledijo replike obeh udeležencev pogovora. To imenujemo strukturna organizacija celotnega pogovora. Glavni namen te točke je ugotoviti, ali je konverzacija bodisi kot celota bodisi njeni sestavni deli usmerjeni na določen cilj. Torej je potrebno

definirati dele pogovora, sekvence. (Te so lahko recimo *odprtje, namestitvev problema, razgrnitev ter zaključek*). Zastavimo si lahko naslednja vprašanja: Ali ima vsaka sekvenca svoj delno določen cilj ter ali oba vključena težita k doseganju tega cilja? Sekvence lahko torej opazujemo, kako vsak udeleženi prispeva ali pa ne k skupni razrešitvi naloge. "Obstajajo tudi take institucionalne interakcije, v katerih so cilji in naloge srečanja nejasne ali celo sumljive enemu ali obema udeležencema" (Badlock, Prior, Heritage, Sefi, prav tam, s. 168). V takih interakcijah so sekvence brezoblične ali neobstoječe, govorci jih ne tvorijo, saj zanje ne obstajajo. Tako jih je tudi težko ali nemogoče analitično identificirati. Opazujemo lahko, ali se obe strani strinjata glede zamejenosti, prehoda ali preskoka od ene sekvence k drugi. Ti prehodi so lahko čisti, lahko pa so tudi zmedeni. Ena stran se lahko želi premakniti k drugi temi, medtem ko druga tega ne želi. V takih primerih gre lahko za različne interese ali jasen konflikt interesov.

7.2 Organizacija sekvenc

O podobnem govoru naslednja točka analize, organizacija sekvenc. Specifične akcije so organizirane v sekvence, ki jih udeleženci v pogovor uvajajo, razvijajo in zaključujejo v medsebojnem sodelovanju. Pri analizi sekvenc smo pozorni na to, kako so določeni postopki vpeljani, kako se razvijajo in nato zaključijo. Z analizo lahko ugotavljamo, kje kateri od sogovornikov teži k razvoju teme, kje pa jo blokira oz. ne pripomore k njenemu razvoju.

7.3 Oblikovanja govornih obratov

Strokovnjaki na določenih položajih dnevno vstopajo v interakcije z vselej podobnim ciljem, njihov delovni dan je pogosto sestavljen iz ponavljajočih se nalog. Postopoma se priučijo iz odzivov, na katere naletijo pri sogovornikih, selekcionirati možne formacije svojih vprašanj, zahtev ali replik in izbrati tiste, ki pogosteje delujejo oz. tiste, ki pri sogovornikih naletijo na manj odpora. Strokovnjaki pridobivajo izkušnost s tem, da preizkušajo različne formacije svojih stavkov in iščejo najugodnejši odziv, lahko bi rekli tudi najučinkovitejšega, tistega, ki bo z najmanj odpori pripeljal do željenega cilja. Pri poklicih, povezanih s socialnopedagoškim delom, slišimo od strokovnjakov ugotovitve oz. posplošitve, da pri različnih ljudeh delujejo povsem različni strokovni postopki. Vendarle pa se toliko pogosteje take

izoblikovane govorne enote, fraze, pojavljajo v poklicih, kjer imajo predstavniki institucij ponavljajoč se set nalog, ki jih morajo opraviti.

7.4 Izbira besednjaka

Pri naslednji točki definiranja institucionalnega govora gre za izbiro besednjaka. Mnogo študij se je ukvarjalo s kontekstualno senzitivnostjo opisov oz. izbire besed, ki kaže, da govorniki izbirajo opise ali izraze, ki so prirejeni institucionalnemu okviru oz. govorničevi vlogi znotraj institucije. Dramatično jasna ilustracija – ki jo je prvi opredelil Sacks (prav tam), je način, kako govornik kot član organizacije sebe naziva z *mi* in ne *jaz*. Z uporabo ene ali druge osebne oblike govornik določi nosilca odgovornosti ter naloge. Pod to točko velja omeniti še pojem institucionalnega evfemizma, ki pomeni izogibanje izrazom, ki bi nosili "prava", težka čustva. S poimenovanjem, ki ga govornik uporablja, pogosto pušča odprto širše vprašanje, o katerem je morda obema udeležencema neprijetno ali težko govoriti.

7.5 Asimetrija v interakciji

Zadnja značilnost, prek katere lahko raziskujemo specifično institucionalnost interakcij, je asimetrija v interakciji. Asimetrija je sicer značilna za vse, tudi vsakdanje, neinstitucionalne interakcije, saj kot komentirata Linell in Luckmann (prav tam), če ne bi bilo asimetrije, torej za komunikacijo relevantne neenakosti med ljudmi, potem bi za večino oblik komunikacije ne bilo pravega razloga. Torej v tem oziru ne gre iskati usodne razlike med običajno in institucionalno interakcijo. Vseeno obstaja neka razlika med obema okviroma interakcije. Pri vsakodnevnih komunikacijah ponavadi ne gre za vezanost na značilne socialne vloge, identitete in naloge. Zaradi vseh že naštetih značilnosti, ki jih lahko pripišemo institucionalni komunikaciji, predstavniki institucij mnogokrat vodijo interakcijo na način, ki ga v vsakodnevnih interakcijah redkokdaj najdemo. Heritage (prav tam) opiše 4 tipe asimetrije.

Asimetrija v participaciji pomeni, da predstavniki institucij ponavadi prevzamejo in obdržijo iniciativo v interakciji (Frankel, Linell prav tam). Opazujemo lahko asimetrijo med tem, ki je aktiven pri oblikovanju tem, in onim, ki to ni, ali asimetrijo med tem, čigar intervencije so odločilne za iztek razgovora, in onim, čigar intervencije to niso (socialna moč).

Naslednja oblika je **asimetrija interakcije in institucionaliziranih**

postopkov (know-how). Pomemben vidik asimetrije med udeležencema v institucionalni interakciji izhaja iz razlike in pogosto tudi iz napetosti med organizacijskimi pogledi, ki jemljejo posameznika kot "rutinski primer", in uporabnikom, za katerega je njegov lastni primer nekaj osebnega in edinstvenega. Zanj je potek institucionalnega pogovora usodnejši in vselej bolj ali manj potencialno moralno ogrožajoč. Uporabniki različnih ekspertnih storitev s svojimi težavami, zapleti, vprašanji, se seveda ne zavedajo, v katero kategorijo organizacijske rutine se prilegajo, pa čeprav so te kategorije nastale na empirični podlagi, torej so izšle iz posameznih primerov. Pri uporabnikih, ki se z neko storitvijo srečujejo pogosteje, je bolj verjetno, da bodo razvili podobo o sebi kot o rutinskem primeru. Vrzel med rutino institucionaliziranega izkustva in posameznikovo izkušnjo je lahko izredno stresna in se lahko odrazi v zelo togem vedenju. Organizacijske rutine, ki jih ena stran jemlje za samoumevne, a so neznane drugi strani, so lahko torej vzrok zmede in težav v odnosu. Pogosto se to kaže na vprašanjih, ki jih zastavlja uslužbenec, uporabniku pa se zdi jo nebitvena ali pa ga zmedejo.

Epistemološka previdnost in asimetrija vednosti je naslednja točka, podobna prejšnji, a se osredotoča na druge vidike. Strokovnjak zavzame neko distanco do informacij, ki jih ima na voljo, v odnosu z uporabnikom ne pove vsega, kar ve. O epistemološki superiornosti strokovnjaka v odnosu z uporabnikom se je v 90. letih začelo veliko pisati. Tako kot zaradi pomanjkanja medicinskega znanja pacient morda ne ve, kakšen pomen leži za posameznimi vprašanji in tako morda ne more razumeti raziskovalne linije, ki ji sledi zdravnik z vprašanji, ki so videti nepovezana, velja tudi za druge stroke in druge institucionalne postopke. Vsekakor je onemogočen dostop do "skritega slovarja" vprašanj različnih ekspertov široko polje analize asimetrije institucionalnih interakcij. Velja še, da če se izpraševalec vnaprej ne prepriča o interesu sogovornika za neko določeno stvar ali o njegovemu poznavanju teme oz. seznanjenosti s problematiko, potem je upravičeno sklepati, da sogovornik ne bo pokazal interesa oz. se na poziv ne bo odzval. Odziv intervjujanca bo, če določena tema zanj ni relevantna, ga ne zanima ali iz drugega razloga ni godna za obelodanitev, zelo verjetno majhen ali pa ga sploh ne bo.

Vprašanje **pravice dostopa do vednosti** nastopi, ko imajo ljudje – ponavadi uslužbenci - omejene vire, s katerimi bi lahko odgovorili na vprašanje, *Kaj vem?* in *Kako to vem?*, ti isti ljudje pa

imajo mnogokrat tudi omejene vire, s katerimi bi lahko odgovorili na vprašanja, *Kaj imam pravico vedeti?* in *Kako imam pravico to vedeti?* Gre za to, da strokovnjaki pogosto posedujejo pomembne informacije o uporabniku, do katerih so prišli na moralno oporečen način, nimajo pravice vedeti zanje oz. tega, da vedo, uporabniku preprosto nočejo pokazati. V institucionalnih interakcijah torej ne zadošča samo znanje, uslužbenec mora imeti do njega tudi pravico, kar pomeni, da mora priti do njega na pravi način.

Zgoraj opisane različne stopnje in razsežnosti institucionalnosti so v vsakem danem pogovoru med seboj soodvisne in povezane. Avtorji uporabljene delitve jih primerjajo z ruskimi babuškami, ki se zlagajo ena v drugo. Tako je vsak od opisanih elementov del naslednje, višje stopnje. Izbira besednjaka je del oblikovanja govornih obratov, oblikovanje govornih obratov je del organizacije sekvenc, organizacija sekvenc pa je del organizacije celotnega pogovora.

Morda analiza diskurza ne rešuje neposredno naših strokovnih problemov, ampak jih z zapletenostjo metode in potrebo po vztrajni in izostreni analizi pogosto le še zaplete. Kljub temu pa se ob njej učimo postajati fleksibilnejši, samoreflektirajoči in predvsem zavestni svojih dejanj, besed, odzivov, s tem pa odpiramo razmislek o medsebojnih povezavah opazovanih elementov, torej pridobivamo znanje o ozadju svojih odnosov ter odstiramo vnaprejšnjo popisanost kontekstov, v katerih se gibljemo. Odpiramo si možnost opazovati in biti dovzetni za vedno več različnih vidikov.

8 Zaključek

Kot je rekel Wittgenstein, filozofija, če jo želimo pravilno razumeti, ni sklop trditev, pač pa je aktivnost, zbistritev ali pojasnitev nefilozofskih trditev v zvezi s svetom. Metoda te aktivnosti je kompleksna, saj so "vozli" v našem razmišljanju kompleksni, a rezultati filozofije so preprosti. Podoben paradoks med kompleksnostjo metode in preprostostjo rezultatov je značilen tudi za analizo diskurza.

Analiza diskurza je pristop, ki izvira iz polja lingvistike in psihologije, v zadnjih letih pa se je kot metoda razširil in začel uporabljati tudi v sociologiji, socio-lingvistiki, socialni psihologiji, menedžmentu in organizacijskih študijah, kulturnih študijah in socialni antropologiji (Tonkiss, 1998). Potter (1997) opiše analizo diskurza

kot način, kako so različice sveta, družbe, dogodkov in notranjih psiholoških svetov prenesene v diskurz. Tako razumevanje po eni strani usmerja k raziskovanju konstruktov samih udeležencev ter njihovemu uresničevanju in spodbujanju, po drugi strani pa vodi k spoznanju o konstruirani in negotovi naravi tudi raziskovalčeve različice sveta.

Strukturalizem, torej pripisovanje pomena strukturi pripovedi, vidi vse družbene entitete kot produkte globljih struktur, ki podpirajo družbo. V strukturalizmu proučujejo jezik kot sistem konvencij in pomenov, ki so v medsebojnem odnosu in ta omogoča konstruiranje smisla. Sistem izrazov je pomembnejši od posameznega izraza in pripoved se analizira v smislu forme oz. strukture poleg same vsebine (Hall, 2001). Če je strukturalizem skrenil pozornost od interpretacije, temelječe zgolj na vsebini, k upoštevanju strukture oz. forme analiziranega besedila, pa je poststrukturalizem postavil pod vprašaj tudi proces identifikacije fiksnega sporočila v zgodbah ter samo možnost znanstvene abstrakcije. Če smo prej govorili o tem, da je strokovnjak vselej zapisan določeni (dominantni, vrhovni, naravni, samoumevni) diskurzivni logiki, ki tako definira kot tudi legitimizira njegov položaj, funkcijo in vlogo, se v luči takih pristopov njegova vloga izkaže za poljubno, tako, ki ne zagovarja niti ene same resnice, niti popolne teorije, ne predlaga pa tudi nobenih posploševanj ali ultimativnih resnic. Te so ponujene kvečjemu kot možna pozicija, ena od interpretacij med mnogimi. Temeljne teorije o svetu so namreč vse bolj vprašljive in vedno večjo veljavo dosega poudarjanje pomena lokalnih, partikularnih zgodb in načinov pojasnjevanja življenja (prav tam). Odlike strokovnjaka, ki bi deloval v skladu s tako paradigmo, so v svoji in vsakršni interpretaciji sprejemati napako, nekonsistentnost, relativizem, nestalnost in negotovost.

Naj končam z dvema mislima. Avtor prve je Hall (prav tam), ki pravi, da gre na področju analize pripovedi za precejšnje navzkrižno bogatenje idej in da koncepti niso nujno omejeni le na uveljavljene akademske discipline. Druga je v skladu s to in pravi, da si je za odprtost diskurza potrebno vselej, znova in znova, prizadevati. To je namreč analiza.

9 Literatura

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

Dragoš, S., Leskošek, V. (2003). *Družbena neenakost in socialni kapital*. Ljubljana: Mirovni inštitut.

Gould, S. J. (2000). *(Za)mera človeka*. Ljubljana: Krtina.

Hall, C. (2001). Pripoved (naracija), in socialno delo: nekaj o teoriji, analizi in praksi. *Socialno delo, 40/2-4*, 191-207.

Heritage, J. (1998). Conversation Analysis and Institutional Talk: Analysing Data. V D. Silverman (ur.), *Qualitative Research, Theory, Method and Practice*. London: SAGE Publications.

Holstein, J. A. in Gubrium, J. F. (1997). Active Interviewing. V D. Silverman, (ur.), *Qualitative Research, Theory, Method and Practice*. London: SAGE Publications.

Jeriček, H., Kordeš, U. (2003). Smernice za delovanje v skupnosti in s skupnostjo. *Socialna pedagogika, 7(2)*, 205-226.

Kobolt, A. (1999). Mladostnikova samorazlaga in individualno vzgojno načrtovanje. *Socialna pedagogika, 3(4)*, 323-357.

Koller-Trbovič, N. (1999). Socialnopedagoška diagnoza in načrtovanje tretmana. *Socialna pedagogika, 3(4)*, 461-473.

Nölke, E. (1999). Rekonstruktivna hermenevtična analiza biografij v socialnopedagoškem delu. *Socialna pedagogika, 3(4)*, 425-445.

Potter, J. (1997). Discourse Analysis as a Way of Analysing Naturally Occuring Talk. V D. Silverman (ur.), *Qualitative Research, Theory, Method and Practice*. London: SAGE Publications.

Rapuš, Pavel, J. (1999). Hermenevtični pristop k socialnopedagoški diagnostiki. *Socialna pedagogika, 3(1)*, 47-67.

Seale, C. (1998). Qualitative Interviewing. V C. Seale (ur.), *Researching Society and Culture*. London: SAGE Publications.

Shweder, R. A. in LeVine, R. A. (1994). *Culture theory: essays on mind, self and emotion*. New York, Oakleigh: Cambridge University Press.

Silverman, D. (1998). Analysing Conversation. V C. Seale (ur.), *Researching Society and Culture*. London: SAGE Publications.

Tonkiss, F. (1998). Analising discoure. V C. Seale (ur.), *Researching Society and Culture*. London: SAGE Publications.

Uhlendorff, U. (1999). Socialopedagoška hermenevtična diagnoza in načrtovanje tretmana. *Socialna pedagogika, 3 (4)*, 445-460.