Vito Flaker

INTERVJU KOT UMETNOST SPOZNAVANJA

ETNOMETODOLOŠKE BELEŽKE O TEM, KAKO STROKOVNJAKI SPOZNAVAJO UPORABNIKE

UVOD

Če vprašamo socialne delavce, kaj je najpomembnejša spretnost socialnega dela, jih bo gotovo večina zatrdila, da je to pogovor. Seveda poleg pogovarjanja socialni delavci in delavke delajo še marsikaj drugega. Delajo zabeležke, pišejo poročila, posredujejo informacije, predvsem pa intervenirajo v okolje.[1] In vendar ima intervju oziroma širše pogovor gotovo prestižno mesto med orodji socialnega dela, še zlasti v neposrednih stikih z uporabniki. Morda je njegov pomen predimenzioniran ali celo mistificiran, vseeno pa ga lahko štejemo za nujen pogoj socialnega dela, saj je treba spoznati uporabnika in njegovo življenjsko situacijo, se z njim posvetovati, dogovarjati itn. Tudi ko pogovor ni osnovni cilj dejavnosti socialne delavke, je osnovo vezno tkivo njenega delovanja.

V kulturi socialnodelavskega pogovora sta gotovo dominantni izročili psihoanalitsko oz. psihodinamsko, usmerjeno v ozadje uporabnikove pritožbe, in rogeriansko (*client-centered*), usmerjeno v uporabnikovo razumevanje sveta. V nekaterih postopkih je cilj sam pogovor, medtem ko je v drugih le sredstvo za dosego ciljev izven pogovora. Ne glede na strokovno ideologijo in umestitev v strokovne postopke večina pogovorov, ki jih imajo strokovnjaki s svojimi uporabniki, pogosto pripelje do tega, da je uporabnik v podrejenem položaju, da je pogovor stigmatizirajoč, da še dodatno razvrednoti uporabnika in ga spravi v zagato. Zato lahko sklepamo, da ne gre za razlike v stilu in ideologiji ali pa razlikah v deklariranih namenih pogovarjanja in spoznavanja, saj do takih učinkov pride ne glede na »šolo« pogovarjanja oz. obravnavno ideologijo. Gre za bolj abstraktno shemo pogovarjanja, ki jo določajo družbene vloge strokovnjakov in uporabnikov, še zlasti pa stvarne in situacijske ureditve, ki uokvirjajo sam pogovor. Šele v zadnjem času so se pojavili pristopi k intervjuju, npr. motivacijski intervju (Stefanoski 1999) ali »spoznavni intervju« (Brost, Johnson 1982), ki želijo suspendirati tako shemo pogovarjanja in omogočiti pogovor med strokovnjaki in uporabniki, ki bi rabil dejanskemu spoznavanju in omogočil spoznanja o uporabnikih, ki bi bila vsaj bolj realna in bi krepila uporabnikovo moč ter presegla vlogo uporabnika.

Med različnimi situacijami pogovarjanja je prav gotovo ena najpomembnejših tista začetna, ko se socialni delavec ali delavka ali kakšen drug strokovnjak spoznava s svojim uporabnikom. To je situacija, v kateri se artikulira odnos, dobi prvi vtis, postavijo koordinate za nadaljevanje dela ali druženja. Včasih je to tudi glavni del nalog socialne delavke, saj mora spoznati osebo, da bi na podlagi tega priporočala posege, ukrepe drugih služb in strokovnjakov. Vsekakor je proces spoznavanja in spoznavni intervju eden izmed ključnih momentov v delu socialnih delavk in tudi v karieri uporabnikov.

Namen tega besedila je ukvarjati se prav z vidiki pogovarjanja z uporabniki, ki ga postvarijo kot stranko, bolnika, skratka, nemočnega, in ki nas strokovnjake ustvarijo kot udeležence v pogovoru s presežkom moči. Radi bi razgradili okvir, ki ga uporabljamo strokovnjaki pri pogovarjanju, še zlasti spoznavanju svojih uporabnikov (strank, pacientov ipd.), ga primerjali z okviri, ki jih uporabljamo pri spoznavanju v vsakdanjem civilnem življenju, ter poskušali ustvariti sintezo, ki bo omogočala uporabo elementov obeh okvirov v procesih spoznavanja ljudi v situacijah, kjer delamo. Pri tem bomo pozorni tudi na tekstualne izmenjave, saj smo prepričani, da tudi same besede, ki jih izrečemo, vzpostavljajo okvir pogovora, in jih bomo poskušali povezati s specifičnimi konteksti izrekanja. V tem smislu lahko trdimo,

da je tudi pogovor, ko se zavedamo njegovih okvirov, kontekstualna intervencija.

METODOLOGIJA

Metode, ki smo jih pri tem uporabili, so v prvi vrsti etnometodološke (Garfinkel 1967). Skonstruirali smo serijo eksperimentov, ki naj bi razgalili shemo spoznavanja, ki jo kot samoumevno in neozaveščeno uporabljamo v socialnem delu. Bistvo eksperimenta, kot bomo pokazali v nadaljevanju, je bilo spraviti na plan strokovni okvir in ga uporabiti v vsakdanjih situacijah. Na ta način lahko ugotovimo protislovja med obema okviroma, pa tudi značilnosti obeh. V analizi in diskusiji rezultatov smo etnometodološko metodo kombinirali z goffmanovskim izročilom. To pomeni dvoje. Najprej, da smo primerjali med različnimi okviri, še zlasti med strokovnim in vsakdanjim, tako da smo primerjali procese spoznavanja v obeh okvirih. Kako se spoznavamo v pisarni socialne delavke in kako se spoznavamo v bolj vsakdanjih okoljih - na vlakih, na avtobusnih postajah, v bifejih, diskotekah, na ulici, na počitnicah? To smo storili deloma eksperimentalno, deloma pa na podlagi razumevanja različnih situacij. Goffmanovsko izročilo pomeni tudi to, da se smer primerjave spreminja in da hkrati ugotavljamo oboje; enkrat je ozadje primerjave vsakdanji okvir, drugič strokovni. Pogledali bomo, kaj smo novega zvedeli iz primerjave pogovora strokovnjakov s strankami o vsakdanjih pogovorih, in narobe, kaj nam pove o pogovoru strokovnjakov primerjava z vsakdanjih pogovorom.

Sestavili smo serijo eksperimentov, zato da bi jo uporabili kot del uvajanja v spoznavni intervju za študente socialnega dela na področju duševnega zdravja v skupnosti v dodiplomskem študiju na Visoki šoli za socialno delo v Ljubljani. Podobno zastavljene eksperimente smo izvajali zadnjih pet ali šest let z rednimi in izrednimi študenti tretjega letnika, kot tudi na različnih usposabljanjih v Sloveniji in Bosni in Hercegovini. Rezultati so bili v vseh situacijah precej podobni[2] in jih lahko posplošimo skoraj brez zadržkov.

Tu smo obdelali naključno izbran vzorec takih intervjujev in jih poskušali analizirati. Pri tem smo deloma sledili postopkom kvalitativne analize in uporabili zbrano gradivo. Pri tem so bili naši postopki deloma konvergentni, ko smo poskušali ugotavljati npr. tipična vprašanja in jih kategorizirati, deloma pa divergentni, ko smo eksperimente in dogajanje v njih poskusili ne le opisati, temveč tudi analizirati. O poteku pogovorov v vsakdanjem življenju nismo imeli sistematično zbranega gradiva. Bili smo prisiljeni uporabiti t. i. naravna opažanja iz življenja. Tako so nekatere naše ugotovitve utemeljene bolj, druge manj, še zlasti tiste, ki se tičejo procesov v vsakdanjem življenju.

NAVODILA ZA IZVEDBO EKSPERIMENTOV

Delavnice smo po navadi začeli z uvodom, kako pomemben del socialnega dela nasploh in dela na področju duševnega zdravja v skupnosti posebej je proces spoznavanja. Po navadi smo tudi preverili, koliko se udeleženci delavnice med seboj poznajo. Skoraj vedno so bili med njimi taki, ki se skorajda niso poznali[3]. Potem so udeleženci delavnice dobili naslednje navodilo: »Predstavljajte si, da ste socialna delavka v pisarni, v svoji ustanovi. Ravnokar vam je kolegica sporočila, da pride čez pet minut k vam uporabnik, ki ga še ne poznate. Imate pet minut časa, da si skicirate pet vprašanj, ki jih boste postavili uporabniku, da bi ga spoznali.« Nato so imeli udeleženci dejansko pet minut časa, da so si izmislili vprašanja in jih zapisali.

V naslednjem koraku smo jih prosili, naj si izberejo v skupini človeka, ki ga najmanj poznajo, ter da vprašanja, ki so si jih pravkar zapisali, postavijo izbranemu človeku in ga poskusijo na ta način spoznati. Pri tem smo poudarili, da ne gre za *igro vlog*, se pravi, da ne igrata socialne delavke in stranke, marveč da govorita s svoje lastne pozicije, le da vprašanja ostanejo ista. Po pogovoru z vprašanji sledi diskusija v paru in potem v skupini.

Tretji korak je, da ta vprašanja dobesedno postavijo naključnemu neznancu izven predavalnice, na cesti, v bifeju, na avtobusni postaji ali v podobnem javnemu ali pol-javnem prostoru, kjer se ljudje po navadi spoznavajo.

VIRTUALNA VPRAŠANJA

Tipični niz vprašanj, ki si jih ljudje zabeležijo, je približno takle:

- Kako ti je ime?
- Kako ti lahko pomagam oz. kakšen je problem?
- Ali si se že soočila s tem problemom?
- Na kakšen način si že sama reševala ta problem?
- Kaj pričakuješ od mene?

Vprašanja so gotovo neživljenjska, saj so izvzeta iz toka pogovora v situaciji. So pa vseeno in morda prav zato dober indikator tega, kaj naj bi zanimalo socialne delavce. Vprašanj je seveda veliko več. Iz obdelanega vzorca vprašanj smo izluščili nekaj kategorij.

Prvo kategorijo smo poimenovali vprašanja *dobrodošlice*. Najprej taka: »Se udobno počutite, vam je prijetno? Želite sesti? Vam lahko kaj ponudim? Kavo, čaj?« To so v bistvu vljudnostna vprašanja, s katerimi v bistvu nočemo ničesar zvedeti (vsaj v smislu spoznavanja ne), pač pa izkazujemo z njimi svoj položaj gostitelja, ki ga zanima počutje gosta, kot tudi željo, da bi se v naši družbi počutil prijetno. Podobno deluje tudi vprašanje: »Kako ste potovali?« Vprašanje »Iščete mene?« pa rabi hkrati navezovanju stikov in tudi orientaciji gosta. Podobna, a bolj splošna in odprta so vprašanja: »Kako gre? Kako se počutite? Kako si kaj? Kako ste?«.

Drugo kategorijo vprašanj smo poimenovali vprašanja *spoznavanja*. V njih imajo spraševalci namen spoznati sogovornika, njegovo ime (»Kako vam je ime?«[4]), kdo je in od kod prihaja (»Od kod prihajate? Kje živite?«), kje dela, ali hodi v šolo, status (samski itn.), kaj je po poklicu, je zaposlen., kakšno družino ima ipd. Poleg teh razmeroma specifičnih in konkretnih vprašanj so si udeleženci delavnic zapisovali tudi splošnejša, odprta vprašanja, npr.: »Kdo ste?«, »Lahko kaj poveste o sebi?«, »Se mi lahko predstavite?«.

Tretjo kategorijo vprašanj lahko uvrstimo v kategorijo *poizvedovanja o napotitvi*. Udeleženci pogosto napišejo vprašanja: »Kdo vas je poslal?«, »Nas je kdo priporočil?«, »Kdo vas je napotil?« in »Prihajate na lastno pobudo ali vas kdo pošilja?«.

Četrta kategorija vprašanj je posvečena *razlogom* za srečanje: »Zaradi česa ste se odločili za pogovor?«, »Zakaj ste prišli?«, »Zakaj ste se odločili priti?«, »Zakaj ste tukaj?«.

Peta kategorija vprašanj se ukvarja s *problemom*, ki naj bi ga imeli virtualni obiskovalci. Bodisi neposredno sprašujejo o tem, kaj je problem, težava: »Kaj je vaš problem?«, »Kateri problem vas trenutno najbolj teži?«, »Kako ti lahko pomagam oz. kakšen je problem?«, »Je zadeva vaš osebni problem? Če ni, ali ta, čigar problem je, ve, da ste tu?«, »Kje pa tebe čevelj žuli?«, »V čem je težava?«, »Imate kakšne težave?«, bodisi poizvedujejo tudi o doživljanju in osebnem opisu problema: »Lahko podrobneje opišete situacijo, ki vas je privedla do sem (problem)?«, »Kako doživljate svoj problem?«. Problem je lahko tudi predpostavljen v vprašanju o napotitvi: »Kaj vas je napotilo, da ste prišli sem?« Vprašanje je lahko povezano tudi z rešitvijo: »Kaj jo muči, vidi kakšno rešitev?«, ali pa sprašuje po vzroku stiske: »Kje vidi vzrok svoje stiske?«

Šesta kategorija je neposredno vezana na peto, skorajda njena podkategorija - na *problem* se namreč veže njegova *rešitev*. Večina vprašanj se veže na reševanje problema v preteklosti: »Na kakšen način si že sama reševala ta problem?«, »Kaj ste že naredili za rešitev problema?«, prek pogovorov: »Ste se o problemu že s kom pogovarjali - s sorodniki, prijatelji?«, glede soočanja s problemom: »Si se že soočila s tem problemom?«, glede rešljivosti problema: »Se vam problem zdi nerešljiv?«. Lahko pa tudi v pripravljenost za prihodnje reševanje problema: »Kaj se vam zdi sprejemljivo narediti oz. kaj ste pripravljeni narediti za to rešitev problema?«

Sedma kategorija je podobna prejšnjima dvema. V njej so vprašanja, ki sprašujejo po potrebni *pomoči* in jo hkrati ponujajo: »Kako mislite, da vam lahko pomagam?«, »Kako vam lahko pomagam?«. Lahko je ponudba tudi bolj konkretna, npr.: »Vam lahko preskrbim kakšne informacije?« Vprašanje: »Kaj pričakujete od mene?« pa tudi predpostavlja ponujeno pomoč.

Osma, najmanjša kategorija se dotika vprašanja *kariere*. Virtualno socialno delavko zanima, ali je bil njen obiskovalec ali obiskovalka že prej v obravnavi: »Ste že kdaj bili na CSD? Ste prvič tukaj? Kje ste doslej že bili? Ste prvič na takem pogovoru? Ste se o tem že s kom pogovarjali?« Podoben ton imajo tudi vprašanja tipa: »Ste že imeli kdaj take težave?«, a ta vprašanja merijo bolj na »zgodovino bolezni« kot pa na institucionalno kariero.

Deveto kategorijo smo poimenovali *individualizacija*. Gre za sklop vprašanj, ki predpostavijo individualnost sogovornika, njegovo aktivnost in odgovornost kot tudi želje in pričakovanja: »Kaj ste že storili? Kaj ste pripravljeni storiti sami?

Vaše želje, pričakovanja. Ali je to bila vaša odločitev?« Opozarjajo, da gre za problem same te osebe: »Si se že soočila s tem problemom? Na kakšen način si že sama reševala ta problem? Kaj pričakujete od mene?« Problem je osebno doživljanje: »Kako sami doživljate vse to?« V to kategorijo lahko vštejemo tudi vprašanja, ki se tičejo predstavitve, saj predpostavljajo pogled vase in potemtakem tudi individualizacijo: »Kdo ste? Se mi lahko predstavite? Lahko kaj poveste o sebi? Želite sami kaj povedati o sebi? Kako se počutite?«

Zadnja, deseta kategorija vprašanj so vprašanja, ki zadevajo *pričakovanja do strokovnjaka*: »Kaj pričakujete od mene? Kaj pričakujete od sodelovanja z mano? Kaj pričakujete od obiska? Kaj lahko storim zate?«

Od naštetih kategorij najbolj izstopata kategorija spoznavnih vprašanj (21%) in pa združena kategorija problem-rešitev (20%); poleg tega se pogosto pojavljajo vprašanja, povezana z dobrodošlico (15%), individualizacijo (13%) in pomočjo (11%), manj pa kategorije razlogov (8%), pričakovanj (7%), napotitve (6%) in kariere (5%).

Kategorije, ki smo jih dobili, lahko povzamemo v matrico. Virtualna socialna delavka najprej svoji stranki zaželi dobrodošlico, zanimajo jo temeljne identifikacijske točke, potrebno se ji zdi poznati okoliščine strankine prisotnosti, zlasti napotitve, pa tudi razlogi, njegova institucionalna kariera, v središču pozornosti je strankin problem, morebitne rešitve in pomoč, ki jo rabi, pri tem stranko individualizira in poizveduje o pričakovanjih, ki jih ima do njega.

Lahko bi rekli, da to matrico obvladujejo sile treh procesov: spoznavanja, problematizacije in individualizacije, ki se opirajo na sidrišča ustvarjene situacije ali okvira, ki ga zaznamujeta prijaznost (dobrodošlica) in institucionalnost (napotitev, kariera).

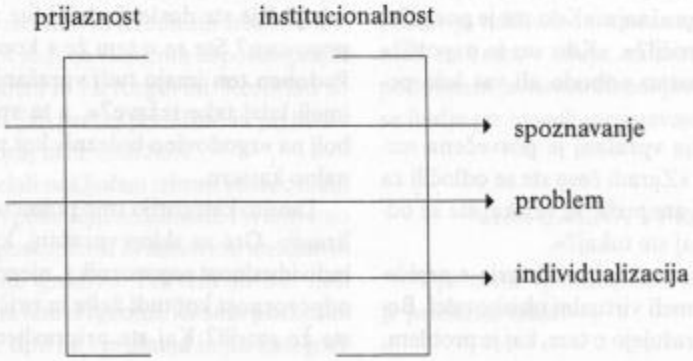
Ko ta vprašanja uporabimo v situaciji, drugačni od tistih, ki so namenjena spoznavanju kolegov, se pričnejo težave. Gre za dva precej različna okvira spoznavanja in pogovarjanja. V enem gre za to, da eden spoznava drugega in je ta predmet njegovega spoznavanja – kot smo rekli, gre za izpostavljanje problema, ponujanje pomoči, individualizacijo – v drugem pa, narobe, za *medsebojno* spoznavanje, za skupno graditev situacije, iskanje skupnih točk in vzajemno podpiranje enakovrednih udeležencev v pogovoru.

Jasno je, da smo, ko smo združili dva tako različna okvira, ustvarili komedijo zmešnjav. Vprašanja, ki so lahko ustrezna v eni situaciji, se izkažejo za zelo neustrezna, odgovori pa temu primerni. Zagate, ki jih bomo spremljali v nadaljevanju, pričajo o tej komediji zmešnjav. Naš namen je sicer prav ta, da pokažemo neustreznost vprašanj in okvira, v katerem ta vprašanja nastajajo, resnici na ljubo pa moramo priznati, da je del zagat, nerodnosti in *faux pas* nastal prav zaradi mešanja okvirov, situacijske neumestnosti vprašanj, pa tudi njihove virtualnosti in izvzetosti iz dejanskega poteka pogovora.

ODGOVORI REDEFINIRAJO VPRAŠANJA

V prvem primeru izmenjave vprašanj in odgovorov bomo lahko videli to zagato in to, kako imajo vprašanja, ki so nastala v enem okviru, precej neustrezen učinek v drugem. Prva tri vprašanja sicer delujejo v redu, kot da bi bili priča povsem normalnemu pogovoru med neznanci, le da sogovornici nista zgovorni ter da je druga sogo-

Slika 1: Sile matrice spoznavanja v strokovnih pogovorih



vornica, tista, ki odgovarja, malce zadržana in previdna:

»Iščete mene?«
»Ne vem točno, pač enega.«
»Se želite usesti?«
»Da.«
»Boste kavo?«
»Da, hvala.«

Previdnost druge sogovornice se v nadaljevanju izkaže za povsem upravičeno:

»V čem je težava?«
»Ni je.«
»Kako vam lahko pomagam?«
»Ne.«

Vtis dobimo, da se hoče oseba, ki odgovarja, izogniti odgovorom in čimprej končati pogovor. Noče govoriti o težavah in ne potrebuje pomoči. Pa ne nujno, ker bi se hotela izogniti pogovoru o tem, temveč ker vprašanja ne »sedejo«, niso ustrezna situaciji. Hkrati pa ravno s svojimi odgovori definira vprašanja kot situaciji neustrezna. Z nikalnimi odgovori sogovornica ne zanika, da ima težave in da ji je treba pomagati, pač pa zanika, da je situacija taka, kjer naj bi se o tem pogovarjali.

Predpostavimo lahko torej, da imajo vprašanja poleg svoje funkcije spraševanja tudi informativno ali celo formativno vlogo, informirajo sogovornika o naravi situacije in jo hkrati oblikujejo. Na primer v vprašanju:

Koliko je ura?

Spraševalca ne zanima samo položaj urnih kazalcev, temveč hkrati sogovornika informira, da je situacija oz. njuno srečanje definirano kot poizvedovanje o času[5] in ne kaj drugega ter da od njega pričakuje zlasti ta odgovor. Če bi izrekli vse predpostavke, ki jih vsebuje ta stavek, bi uvodna poteza v izmenjavi zvenela približno takole:

- Oprostite, rad bi ugotovil, koliko je ura.
- Prosim, če mi na vprašanje odgovorite.
- Koliko je ura?

Odgovor, ki bi vseboval podatek o položaju sonca v našem časovnem pasu, bi potrdil vsa pričakovanja spraševalca. Mogoča pa je izmenjava, ki povsem spremeni definicijo situacije:

»Koliko je ura?«
»Deset tisoč tolarjev.«[6]

Odgovor, ki bi bil povsem ustrezen in legitimen v trgovini z urami, je šala, ki si jo radi privoščimo z otroki, dobrimi znanci, če hočemo koga osmešiti, redko pa jo uporabimo v pogovoru z nadrejenimi, v situacijah, ki od nas zahtevajo določeno stopnjo vljudnosti. V šali uporabimo dejstvo, da formativne predpostavke niso jasno izrečene. Z njo za hip sabotiramo situacijo, jo definiramo in spodmaknemo sogovorniku tla pod nogami. Mogoča pa je bolj odločna in določna redefinicija:

»Koliko je ura?«
»Pst!«

Taka izmenjava bi lahko potekala med staršem, ki pozorno posluša sogovornika, ki angažirano govori o izredno pomembnih zadevah, medtem pa ga otrok vpraša za uro. Ponovno definiranje vprašanja in s tem tudi situacije (tukaj se ne sprašuje za uro, tu se ne govori o težavah, ne rabim pomoči), je mogoče, če je utemeljeno v samem okviru situacije in v moči sogovornika. V gornjem primeru je okvir vrstniškega pogovora med študijskimi kolegi močnejši in se je lahko nanj oprla druga sogovornica, ko se je z nikalnimi odgovori uprla definiciji situacije, ki jo implicirajo vprašanja. Hkrati pa je vsaj v našem primeru redefinicija hkrati tudi zaključevanje izmenjave o težavah in pomoči.

OSTATI VLJUDEN

Definiciji situacije kot situacije, ki zahteva govorjenje o čustvih in problemih, so se udeleženci delavnic izogibali z begom v povsem vljudnostne definicije situacije:

»Se mi lahko predstavite?«
»Sem Marjana, stara 20 let, iz Trzina, drugače pa študentka.«
»Kako se počutite?«
»V redu.« (Smeh.)

Mik vprašanja »Kako se počutite?« ali »Kako ste?« in podobnih je namreč ta, da v vsakdanjem življenju omogoči tistemu, ki smo ga nagovorili,

izbiro med dvema registroma odgovorov. Lahko ga obravnava kot del pozdrava:

»Dober dan. Kako ste?«
»Hvala dobro. Pa vi?«

In nato nadaljuje interakcijo v želeni smeri, oziroma, se pogovarja o tem, za kar sta se srečala. Lahko pa ga vzame zares in se sogovorniku potoži ali pohvali s svojim razpoloženjem:

»Dober dan. Kako ste?«
»Zelo dobro/slabo. Ne veste, kaj se mi je danes zgodilo.« (Nadaljuje pripoved.)

Pri tem ima sogovornik v navadnih pogovorih suvereno moč izbire, kako razumeti vprašanje, in s svojim odgovorom definira pomen vprašanja. Spraševalec pa mora tak odgovor sprejeti. V pogovoru strokovnjaka s stranko pa ni tako. Zdravniku na vprašanje: »Kako se počutite?« ne moremo odgovoriti: »Hvala, dobro.« Beg v vljudnostno definicijo je v taki situaciji razmeroma nevljuden, zato tudi v začetku razdelka opisani izmenjavi smeh, ki priznava in se opravičuje za tako redefinicijo.[7]

Če se beg iz situacije z vljudnostno frazo ne posreči, oziroma, če pride do zapleta z okviri, so mogoče taktike, ki poskušajo rešiti situacijo, prilagoditi vprašanja in jih razumeti znotraj te situacije:

»Zakaj ste prišli?«
»Zato, ker te še ne poznam in bi te rada bolje spoznala.«
»Kdo vas je napotil?«
»Sama sem prišla.«
»Kaj pričakujete od obiska?«
»Kaj pričakujem? Ha, pogovor.«

Spet je glavno delo, ki ga mora za prilagajanje opraviti tisti, ki odgovarja na vprašanja. Izmisliti si mora odgovore, ki bodo ustrezali vprašanjem, pa še vedno ne bodo povsem minirali situacije, kot je definirana z vprašanji. Še vedno je iz zapisa pogovora čutiti komičnost situacije in ironično distanco sogovornice, ki odgovarja. V prvem odgovoru naredi inverzijo predmeta spoznavanja, v drugem zanika, da bi jo kdo napotil, v tretjem pa ustvari distanco s ponovitvijo vprašanja, medmetom *ha* in samoumevnostjo, češ: »Kaj me sprašuješ?! Saj veš!«. Sogovornica, ki odgovarja na vprašanja, je tako redefinirala situacijo, iz take, kjer se postavljajo vprašanja in nanje dajejo odgovori, v tako, kjer se ljudje pogovarjajo.

Bolj radikalna je bila v redefiniranju situacije Pika Nogavička (Lindgren, 1988: 33-34):

»Če mi sedaj poveš še enkrat svoje ime, ga bo zapisala v razrednico.«
»Pišem se Pikapolonica Zmagoslava Marjetica Nogavička, hčerka Evrazija Nogavice, ki je bil poprej strah vseh morij, sedaj pa je zamorski kralj. Pika je namreč samo moje domače ime, kajti moj oče je bil mnenja, da je Pikapolonica predolgo ime.«
»A tako,« pravi učiteljica, »potlej te bomo tudi mi klicali Pika. Toda, kaj misliš, ali ne bi sedaj poskusili, kaj znaš. Velika deklica si že in gotovo že mnogo veš. Morda bi pričeli z računanjem. No, povej, ali mi lahko poveš, koliko je 7 in 5?«
Začudeno in jezno je gledala Pika učiteljico. Potlej reče:
»Če pa tega sama ne veš, nikar ne misli, da ti bom jaz povedala.«
Vsi otroci osuplo gledajo Piko. Učiteljica pa ji razloži, da se v šoli ne sme tako odgovarjati. Učiteljici mora reči gospodična učiteljica in je ne sme nagovarjati s »ti«.
»Lepo prostim, oprostite,« pravi Pika skesano. »Tega nisem vedela. Nikoli več ne bom storila.«
»Prav, Pika, upam, da bo tako. Sedaj ti jaz povem, da je sedem in pet dvanajst.«
»Glej no,« pravi Pika, »saj veš, zakaj me pa potlej sprašuješ? Oh, kakšna koza sem! Že spet te tikam. Oprosti,« pravi in sama sebe pošteno potegne za ušesa.
Učiteljica namenoma presliši vso stvar in nadaljuje izpraševanje:
»No, Pika, Koliko pa misliš, da je 8 in 4?«
»Takole približno 66,« ji odgovori Pika.
»Ne, ne!« pravi učiteljica. »8 in 4 je 12.«
»Ne, mala moja stara, tole je pa že preneumno!« reče Pika. »Pravkar si rekla, 7 in 5 je 12. Red vlada tudi v šoli. Sicer pa, če imaš tako otročje veselje nad takimi neumnosti, zakaj se ne usedeš v kakšen kot in ne računaš, nas pa pusti v miru, da se bomo lahko šli mance - toda ne, že spet ti pravim 'ti',« zavpije Pika ogorčeno, »če mi lahko še enkrat odpustiš, bom poizkušala v prihodnje bolj paziti.«

BARANTANJE Z IDENTITETO

Reševanje situacije je torej naloga tistega, ki odgovarja na neumna ali neustrezna vprašanja. O takih komičnih situacijah poročajo pri kritiki antropologov, še bolj izrazita pa je v nekaterih psihoterapevtskih situacijah. David Brandon je nekoč pripovedoval precej neverjetno, a možno zgodbo.

> Pred leti je v okviru raziskave delal intervju s precej zanimivo osebo. Del intervjuja je bil spoznati vsakdanjik brezdomcev in smo jih torej spraševali, kaj delajo kakšen dan v tednu. Povedal mi je, da ob torkih hodi na psihoterapijo na Tavistock[8]. Zdravi se pri prof. X.Y. Zdravi se zaradi separacijske travme v zgodnjem otroštvu. Kako, če mi je pred tem povedal, da mati in oče živita v londonskem predmestju in da je pri njiju živel do 18. leta? Lepo! Preden je začel hoditi na psihoterapijo, je šel v knjižnico, pogledal članke, ki jih je napisal profesor, in videl, da se ukvarja s temo separacijske travme. Če bi mu govoril o težavah, ki jih ima v življenju brezdomca in sploh v življenju, bi ga dolgočasil, komaj da bi ga poslušal, če bi ga sploh sprejel, tako pa ga posluša pazljivo in z zanimanjem in bo verjetno o njem pisal v svojem naslednjem članku.
>
> Ob četrtkih hodi na Maudsley[9], kjer se zdravi za klavstrofobijo. Kako, če mi je pravil, da je dolgo delal kot lift-boy?! Nemogoče, da bi klavstrofobičen delal kot lift-boy. Ponovil mi je isto razlago. Šel je v knjižnico, pogledal, o čem piše njegov psihoterapevt...

Ta zgodba je ekstremen primer nečesa, kar se redno dogaja v ordinacijah, pisarnah, uradih ljudi, ki se ukvarjajo s človeško stisko. Ljudje, ki prihajajo tja, morajo uganiti, dognati, kaj je tisto, kar strokovnjake zanima, čemu so pripravljeni posvetiti pozornost, na kaj bodo gledali s simpatijo in kaj jih bo spodbudilo k temu, da jim pomagajo. Gre širši za proces barantanja z identiteto (Young 1971); človek pristane, da za nekoga nekaj predstavlja, zato da bi od tega imel neko korist. Ta korist je lahko, kot v primeru Brandonovega brezdomca, nekaj ur na toplem, pozornost pomembnega človeka, spoštovanje, lahko je to kot v neštetih primerih denarna korist, opravičilo za prešpricane ure, lahko pa je kot v primeru naših sogovornic le to, da drugemu ne povzročiš zadrege, se pravi, le situacijska korist.[10]

V tem je tudi ena od večjih pasti barantanja z identiteto. Korist je namreč pogosto le situacijska ali ima v najboljšem primeru posledice le v nekih določenih okoliščinah, ki niti niso tako pomembne. Po drugi strani pa človek dobi uradno potrjeno stigmo. Poleg tega določen del strank v določeni meri preoblikovanje svoje identitete, ki se zgodi pod okriljem obravnave, jemlje resno in ne z ironijo in humorjem[11] ali celo zamero in uporom, ki omogoča distanco do ponujene identitete. Definicijo svoje identitete ponotranjijo, jo vzamejo za svojo in se tudi dejansko začnejo vesti kot bolniki, šibke osebnosti itn.

Kar nas vabi v tako početje, je čar igranja vloge. Vsi smo nekoč želeli biti igralci. Čar je tudi v tem, da lahko v neko vlogo vstopimo in po želji tudi izstopimo. A večina ljudi se v tako – pričakovano – identiteto naseli le začasno in včasih le za dejanski čas obiska pri strokovnjaku. Soudeleženec v situaciji bo toliko prej reševal situacijo z »začasno« naselitvijo v pričakovani identiteti, če je enakopraven ali vsaj dobro poučen o delovanju okvira, ki ga rešuje, ter če ima trden identitetni zaslon izven okvira, ki ga rešuje. Od vstopanja in izstopanja v vlogo socialnega problema, bolnika ipd. ima večina uporabnikov socialnega dela vsaj kakšno korist. Hkrati pa nas to opozarja, da je za večino druženje s strokovnjaki le obrobna dejavnost ter da nas gotovo ne jemljejo toliko resno, kot se zdi nam samim, pač pa bolj kot igro, ki jo morajo odigrati in ostati živi.

URADNI IN NEURADNI POGOVORI

Pogovori imajo različne poteke in ritme. Sogovornici naslednjega zapisa sta poročali, da sta na začetku čutili zadrego, na koncu pa se sprostili:

> »Kdo si?«
>
> »Sem M. T., študentka 3. letnika Visoke šole za socialno delo iz Velenja.«
>
> »Zakaj si prišla?«
>
> »Da se kaj naučim.«
>
> »Kako ti lahko pomagam?«
>
> »Tako da sodeluješ na predavanjih, izmenjaš svoje izkušnje z mano, skratka mi omogočiš, da se od tebe lahko kaj naučim.«
>
> »Kaj pričakuješ od mene?«
>
> »Pričakujem, da mi pomagaš, da se čim več pogovarjava, druživa in izmenjava čimveč izkušenj.«

»Ali mi lahko poveš kaj o sebi?«
»Ja. Sem umetniški tip, rada rišem na steklo in svilo. Redno obiskujem tudi različne tečaje. Rada imam živali. Zelo rada jaham. Imam nekaj dobrih prijateljev, s katerimi preživim večino prostega časa. Moj največji problem je, da ne znam nikomur reči ne.«

Sogovornici sta poročali, da je pogovor o skupnih interesih in resnično spoznavanje potekal zares in dosti bolje po »uradnem« delu. O tem je poročalo veliko udeležencev teh delavnic[12]. Delitev na »uradni pogovor« in »neobvezen klepet« je ena izmed značilnosti institucionalnih pogovorov med ljudmi. Drugi se zgodi po opravljenem intervjuju, izpitu; izven pisarne, mimogrede na hodniku, po uradnih urah v bifeju, na avtobusu, na počitnicah. Poleg časa, ki ga zaznamuje ura ali otvoritveni in sklepni ritual, in prostora določa uradnost neke izmenjave tudi ton govora in tudi samo besedilo. Naša vprašanja narekujejo po eni strani določen ritem in ga časovno opredelijo, narekujejo določen ton - npr. resen, brez žargona, in določeno besedilo (npr. govor o problemih in ne o npr. o hobijih, ljubezni, otrocih). Ljudje, še zlasti uporabniki različnih služb, imajo pogosto občutek, da so se *zares* pogovorili s strokovnjakom, ko ga ali jo srečajo neformalno, na dvorišču, v kavarni, na počitnicah.

ESEJ O INTIMNIH POGOVORIH

Nekateri so se v okviru vaje zares začeli pogovarjati o svojih problemih. Toda tudi to ni šlo brez problemov. Poročali so o zadregi, o tem, da so se jim vprašanja zdela vse preveč intimna za prvi pogovor, ki ga imajo s sogovornico. Vprašanja kot »Kako ti je ime?« »Od kod si, od kod si?« »Si že zaposlen?« so se jim zdela razmeroma sprejemljiva, medtem ko se vprašanje »Mi lahko veš nekaj o svoji družini, bratje, sestre?« zdelo nekomu že preveč ogrožajoče. Ko pa so jih vprašali o problemu, so se res začele težave. Poročali so tudi o tem, da so morali, potem ko jih je partner povprašal po problemu, najprej razmisliti, o katerem problemu bodo govorili, kateri je ustrezen, ne prepoceni, a hkrati ne preveč intimen.

Vpogled, da so standardna vprašanja, ki postavljajo strokovnjaki, neposreden napad na našo intimnost in transgresija mej, ki jih imamo po navadi pri pogovaru o takih zadevah, je bil eno bistvenih spoznanj v poročilih udeležencev delavnic. Na prvem srečanju, še zlasti v prvih minutah srečanja, se kratko malo ne spodobi spraševati po čustvih, čustvenih navezavah[13], osebnih problemih in njihovem doživljanju ipd. Pri tem se nam pojavijo naslednja vprašanja: Čemu rabijo te meje? Kako se vzpostavljajo okviri zaupnih pogovorov, kjer nam ni težko govoriti o intimnih zadevah? Kaj storijo ljudje v strokovnih pogovorih, ko jim zastavijo tako vprašanje, kakšne taktike uporabijo, da zmanjšajo napetost med prezgodaj postavljenim vprašanjem in nalogo, da nanj odgovorijo? Ta vprašanja so gotovo izredno pomembna za temo, ki smo se jo lotili, pa nam okviri tega besedila in gradivo, ki ga imamo na voljo, ne dovoljujejo, da bi se ga lotili podrobno in poglobljeno. Za to je potrebna posebna raziskava in razprava. Tu in v nadaljevanju bomo poskušali posredovati le nekaj osnovnih idej in razmislekov.

Vsi imamo neke značilnosti, poteze, ki nas kvalificirajo, in tudi take, ki nas diskvalificirajo. Imamo pročelje, predstavitveni del sebe, ki je v javnih interakcijah zmerom na voljo, in imamo zakulisje, ki ni dostopno vsakomur. Imamo površje in podzemlje. So stvari, za katere ne bi radi, da bi jih poznal širši krog ljudi, imamo skrivnosti, ki smo jih pripravljeni zaupati samo ozkemu krogu ljudi in seveda stvari, ki jih ne zaupamo nikomur. So področja, o katerih so nismo pripravljeni pogovarjati s skorajda nikomer.

Na pročelju ali površju so zlasti tiste informacije o nas, ki so pozitivne, ki nas kvalificirajo kot polnovrednega člana družbe in udeleženca situacije, pa tudi kot zanimivega in sposobnega. Z njimi delamo (prvi) vtis. Prvi vtis deluje v interakcijah kot ključ pri notnem zapisu. Intonira vse nadaljnje interakcije, jim da podlago in jih obarva. Informacije, ki jih v določeni situaciji spravimo na površje, nam pomagajo pri tem, da se vključimo vanjo. V ozadju, v zakulisju, ostanejo tiste informacije, ki so za izmenjavo nebistvene, ki so vsaj za trenutno situacijo zgolj naključne, pa tudi tiste, ki bi torpedirale izmenjavo ali jo vsaj upočasnile ali pokvarile[14].

Pod površjem, v zakulisju in na robu interakcijskega vidnega polja so torej zelo različne informacije. Po eni strani tiste, ki nas jih je sram, zaradi katerih bi se v določenih situacijah najraje vdrli v zemljo, zaradi katerih zgubimo tla pod nogami, ki so v določeni situaciji neustrezne ter so v tem smislu prikrivanja in skrivnosti pomembne tudi v sami situaciji, po drugi strani pa tiste, ki za

konstrukcijo situacije niso pomembne, a bi jo motile. Odkrivanje teh informacij ima dvojen učinek. Lahko diskvalificirajo posameznika kot udeleženca situacije, ga označijo kot neprimernega (sram), lahko pa situacijo tudi preoblikujejo, jo naredijo sprejemljivo za obstoj tovrstnih značilnosti in dejanj. Ko spregovorimo o čem zelo intimnem, lahko situacijo intoniramo kot zelo intimno.

Goffman (1963a; 1971) območje tovrstnih informacij o sebi včasih poimenuje osebni ali identitetni rezervat. Ta oznaka velja predvsem za tiste informacije, za katere nam je neprijetno, če jih zvejo ostali, in velja za območje, kjer je vstop omejen. To je tudi območje osebnega ali identitetnega rezervoarja, se pravi, območje, iz katerega se napaja naša identiteta. Vemo, da je konstrukcija intimnega prostora in intimnosti nasploh ena od bistvenih komponent ustvarjanja evropskega individualizma. Zasebni prostori, dnevniki, tehnika tihega branja, kontemplacija, skrivnosti so tehnični pogoji za nastanek posameznika, ki ga poznamo v naši kulturi. Vendar intimno območje oziroma rezervat ni statično polje z stalnimi in nepropustnimi mejami, ni zgolj prostor osame.

Ne samo, da se s skrivnostmi gradimo kot posamezniki, temveč imajo tudi konkretno interakcijsko vrednost, ki je onkraj zgolj predstavitvene. Včasih česa o sebi ne povemo, ne zaradi tega, ker bi nas diskvalificiralo, temveč zaradi skromnosti. Potem ko je skromnost odkrita, nas dejanje prikrivanja dvojno kvalificira; odkrijejo se namreč naše vrline, hkrati pa je tudi samo dejanje skromnosti vrlina. Z zavrnitvijo dostopa v osebni rezervat črpamo moč individualnosti, saj je to način, kako vzpostavimo svojo suverenost, kako poudarimo svojo avtonomijo, svojo posebnost in drugačnost od drugih. Hkrati pa intimno območje ni puščava, včasih je prav narobe izjemno naseljen prostor. Z zaupanjem skrivnosti, njihovim ustvarjanjem in čuvanjem ustvarjamo prijateljstva, zarote in zaupanja. Pogosto so skrivnosti tudi last drugih in jih hranimo zlasti zaradi njih in ne zaradi samih sebe.

Z odkrivanjem skrivnosti, intimnega območja dosežemo *preoblikovanje in spremembo* situacije in posameznika v njej. Takó spoved spremeni grešnika v skesanca, priznanje storilca v obsojenca, zarota v zaveznika, zaupnost znanca v prijatelja. Medtem ko prve dve transformaciji določa težek institucionalni aparat in diskurz, pa se zadnji dve dogajata prosto med ljudmi in znotraj mehkih in kapilarnih institucij kulture in izročila. Vprašanja, ki so jih postavljali ljudje v naših delavnicah, nedvomno v glavnem sodijo med prva dva, medtem ko nas vprašanje, kako ljudje prehajajo mejo zaupnosti in vzpostavljajo okvire zaupnosti, vodi na področje drugih dveh.

Okvir intimnosti in zaupanja v vsakdanjiku vzpostavljamo na različne načine in z različnimi sredstvi. Ena temeljnih potez pri spoznavanju ljudi in potencialnem zbliževanju je konstrukcija neke vrste identitetnega zemljevida ali profila sogovornika, na katerem »zabeležimo« osnovne točke, lahko bi celo rekli »kote« posameznikovega življenjskega sveta. Umestimo ga v neko socialno, kulturno polje. Zanima nas, od kod je človek, kaj dela (kje je zaposlen, s čem se ukvarja, kakšne hobije ima), zanima nas, koga pozna, zanimajo nas njegovi socialni stiki, njegova družinska mreža. Zanima nas, kaj ga zanima, kakšne interese in vrednote ima (eno standardnih vprašanj v procesu spoznavanja je, kakšno glasbo posluša, kakšne filme gleda, katere knjige bere ipd.). O vrednotah pogosto vprašujemo le posredno[15], vendar pa je to eden izmed konstitutivnih pogojev zbliževanja. Poleg ustvarjanja dialektike med bližino in razdaljo, veselja nad podobnostmi in občudovanja različnosti nam podobne ali iste vrednote v spoznavanju omogočijo, da ustvarimo skupno platformo, na kateri lahko utemeljimo skupno početje, skupni projekt ali kratko malo druženje.

Zdi se, da nas pri spoznavanju in ustvarjanju zemljevida sogovornika vodijo različni vzgibi. Najprej čisto informativni, ki umestijo sogovornika v sklop nam znanih določnic (socialnih, geografskih, interesnih), potem tudi povsem instrumentalni (sogovornikove spretnosti, zveze, znanje nam lahko pridejo prav pri povsem praktičnih življenjskih zadevah) in na koncu vrednostni (skupna vrednostna platforma). Poleg tega so v igri povsem estetski vložki. Ljudje so nam preprosto všeč (telo, način govorjenja, anekdote, ki jih pripovedujejo, geste, ki jih naredijo), nas privlačijo, pritegnejo.

Pomemben proces spoznavanja je idealizacija. Pri sogovorniku v glavnem iščemo tiste točke, značilnosti, poteze, ki so nam všeč. Zemljevid, ki ga ustvarjamo o njej ali njem, temelji predvsem na pozitivnih potezah. Napake, hibe poskušamo zaznati kot manj pomembne ali relevantne oziroma kot naključne, medtem ko jemljemo pozitivne poteze kot tiste orientacijske točke, ki so nam pomembne, relevantne in za človeka ključne. To nam narekuje splošna vljudnost, *spoštovanje*,

ki ga moramo izkazati sogovorniku po interakcijskih pravilih. Seveda je mogoča drugačna intonacija situacije, ki nam narekuje previdnost, pazljivost in usmerjenost v napake sogovornika[16], vendar to praviloma ne velja, ko gre za običajne, civilne, benigne situacije spoznavanja v javnih prostorih med enakovrednimi odraslimi ljudmi. Značilnost tega položaja je, da je civilno toleranten in vljuden ter da se v njih vzdržimo moralističnega obsojanja in moraliziranja. To je včasih morda težko, ker gre pri spoznavanju tudi za preverjanje skupnih vrednot. V pomoč nam je ravno proces idealizacije, ki nam omogoči, da zatisnemo oči pri vrednotah, ki niso podobne našim, ali pa jih opredelimo kot zanimivost, kot estetsko pomembne in etično nerelevantne in poskušamo ustvariti sinergijo tam, kjer obstaja podobnost. V tem je proces spoznavanja vzporeden procesu zaljubljanja, celo bi lahko trdili, da se mora v procesu spoznavanja, če naj bo prijeten in uspešen, človek vsaj malce zaljubiti v svojega sogovornika, ga občudovati v freirovskem pomenu te besede.

Za spoznavanje, ki gre onkraj vljudnostne površnosti, kot pri dvorjenju ali pri zaupnem pogovoru med dvema neznancema na vlaku, je po definiciji potrebna transgresija običajnih mej in pravil interakcije med neznanci ali površnimi znanci v javnosti. Načinov in terenov, kjer se taka transgresija lahko zgodi, je veliko. To je lahko pogled, dotik, pripomba izven uradnega okvira situacije (npr. tiha pripomba sosedu glede predavatelja), tematska transgresija (pogovor o osebnih zadevah na koncu poslovnega kosila) in druge. Del transgresije je zarota. Po Goffmanu (1956) pomeni tak prehod v zakulisje predstavitvenega aparata tudi pripadnost timu, ki podpira predstavo. Situacijsko pomeni zaroto proti občinstvu, proti drugim navzočim v situaciji[17].

V situaciji, ki jo lahko označimo kot paradigmatsko, kot temeljni vzorec za zaupne pogovore med neznanci, srečanje na vlaku ipd., je nedvomno eden odločilnih momentov v ustvarjanju zaupanja neposledičnost srečanja. Možnost zaupanja povsem in docela intimnih stvari v takem pogovoru omogoča dejstvo, da s se sogovornikom ali sogovornico ne poznata, da ne poznata poznanih in drugih akterjev zgodb, ki si jih pripovedujeta, da se vidita prvič in zadnjič, da razen intonacijskega ugodnega vtisa ni treba skrbeti za ugled itn. Skratka, srečanje je lahko intenzivno, ker nima konkretnih posledic v življenju sogovornikov. Gre za povsem naključno, neobvezno, a intenzivno srečanje. V tem se razlikuje od intervjuja pri potencialnem delodajalcu, kjer so lahko napake in uspehi še kar usodni.

Dvorjenje, druga paradigmatska situacija spoznavanja, se lahko po drugi strani izteče usodno in ima prizvok usodnosti. Naključje se v okviru dvorjenja pojmuje kot usodno. Če se dvorjenje ne izteče v vzajemno zadovoljstvo, se ta usodnost ponavadi prekvalificira v naključnost. Narobe je pri koketiranju. Koketiranje je igra. Zato odigranih potez in gest ne jemljemo kot posledičnih in usodnih, temveč kot igrive, neobvezne. Če se koketiranje pretvori v dvorjenje in ljubezensko izkušnjo, se za nazaj interpretira kot usoden. In vendar vsebuje dvorjenje po navadi tudi koketiranje in je vprašanje časa in momenta, ali (in kdaj) se bo iz igrivega, neobveznega početja preoblikovalo v usodno. Bistveno za našo diskusijo je to, da ta definicija izhaja iz situacije same in jo morajo znotraj preoblikovanja situacije kolikor toliko sočasno sprejeti vsi udeleženci situacije. V tem je razlika med institucionalno definirano situacijo in situacijo, kot jo oblikujejo glede na notranji razvoj situacije sami udeleženci. Usodnost pogovora za pridobitev zaposlitve je vnaprej definirana (čeprav jo lahko za nazaj definiramo kot naključno), medtem ko v procesu dvorjenja definicija usodnosti nastane (ali pa tudi ne) znotraj situacije in med njenim potekom.

Vnaprej definirane institucionalne situacije ne morejo ustvariti zaupanja in zarotništva na enak način kot ga ustvarimo mimogrede v prijateljskih pogovorih, ko redefiniramo situacijo. Možnosti za neposledičnost ustvarjajo z nekaterimi prijemi in predpostavkami. Najočitnejši je institut poklicne molčečnosti. Ta je po eni strani podoben zarotništvu prijatelja, ki te ne bo izdal, po drugi pa neprizadetega in neangažiranega tujca na vlaku. Drug element je zaupanje v stroko. To na eni strani temelji na mistiki stoke, ezoteričnosti in mitu znanja, specializiranosti stroke ravno za to področje, po drugi strani pa na instrumentalnosti strokovnega pristopa. Strokovnjak naj po definiciji ne bi bil osebno zainteresiran za intimne zadeve, prav narobe, je nezainteresiran in ga naša intimnost zanima samo v instrumentalnem smislu (zdravnika golo telo zanima le toliko, kot je treba, da ugotovi, ali zdravi bolezen, in niti za minuto dalj). Poleg deklariranega, vnaprejšnjega zagotovila, da je tako, strokovnjaki to izražajo tudi s svojim vsakdanjim početjem, ki je deloma namenjeno dramatizaciji ravno nezainteresiranosti in

instrumentalnosti. Pripomniti je seveda treba, da gre pri naštetih značilnostih bolj za idealen tip kot za dejanskost. V resnici imajo vse te kompenzacije svoje luknje: molčečnost ni nikoli stoprocentna, zaupanje v stroko je čedalje bolj vprašljivo, zlorabe se vrstijo itn. Pa vendar dispozitiv kot celota stoji. V institucionalnem sistemu se sicer izkaže, da je njegova funkcija predvsem retorične in deklarativne narave (Flaker 1998), da so incidenti in ekscesi nujen del delovanja ustanove ter da je družbena funkcija, ki jo imajo v procesu nadzora prebivalstva in izključevanja nekaterih skupin strokovne institucije, problematična.

TRDOŽIVOST VLOG

V pogovorih s kolegi so imeli najmanj težav tisti, ki so narobe razumeli navodila. Na vsaki ponovitvi delavnice se je namreč našlo nekaj parov, ki so navodila razumeli tako, kot da morajo odigrati igro vlog med socialno delavko in stranko. Četudi sem se z vsako ponovitvijo trudil, da to navodila podam čimbolj natančno in nazorno, z izraženim poudarkom, da ne gre za igro vlog, se je vedno, brez izjeme, pojavil kdo, pravzaprav par, ki je napačno razumel navodila. Kadar sem jih vprašal, kako se je zgodilo, da niso razumeli navodil, mi tega niso znali pojasniti. Verjetno k temu prispeva zadrega, ki jo ljudje začutijo ob spoznavanju novih ljudi, in kratko malo preslišijo navodila; morda so tako zagreti, da preskusijo vprašanja v njihovem izvirnem kontekstu, da so pozabili, kaj so bila navodila, morda se jih zdelo združevanje dveh različnih okvirov tako neumno, da niso mogli verjeti mojim navodilom in so si jih sproti prevedli, podobno kot so nekateri kolegi preoblikovali samo situacijo, ali pa je kratko malo težko ubežati vlogi socialne delavke.

Ti, ki so se šli igro vlog socialne delavke in stranke, so imeli lažje delo in niso izkusili zagate, hkrati pa niso iz vaje dobili tega, kar je bil njen deklarativen namen. Niso namreč spoznali kolegice. Verjetno to ni le metafora za spoznavanje vloge socialne delavke.

To nas po eni strani spet opominja na nezdružljivost okvirov, na nezmožnost postavljati kolegu *taka* vprašanja, da so ta vprašanja pripisana povsem določenim vlogam, ki jih postavljajo drugim nosilcem povsem določenih vlog. Hkrati pa nas opominja na trdoživost strokovnih vlog. Določena iztočnica nas postavi v določeno vlogo. In te vloge dostikrat prenašamo v vsakdanje življenje:

> Ne bo si nam težko predstavljati psihologinje, psihiatrinje ali najbolje kar psihoterapevtke, ki na vlaku sreča svojega učenca. Ko tako sedita en nasproti drugemu, mu zastavi enostavno vprašanje: »Kako kaj žena?«. V trenutku, ko ji odgovori: »Dobro. Ampak zadnje čase se ne razumeva prav dobro,« vidi, kakšno napako je naredil. Namesto, da bi ji odgovoril s paralelnim vprašanjem: »Hvala, dobro. Kako pa vaši domači?« in tako pogovor pripeljal do teme, ki bi ju oba zanimala, je pustil, da mu je začela zastavljati podvprašanja o dimenzijah njegovega odnosa z ženo. Kljub njegovim medlim odgovorom: »Že, že, saj ni tako slabo,« in poskusom, da bi prešel na drugo temo: »Ja, o tem sem bral pri Karen Horney. Kaj pa o tem pravi Melanie Klein?« ali čisto obupanim poskusom: »Ste bili na razprodaji v Nami?«, ki jih je psihiatrinja gotovo interpretirala kot obrambe in odpore, je bil deležen terapije svojega »simbiotičnega« razmerja do zadnje postaje. In to zastonj in brez potrate časa, takole mimogrede...

Lahko se vprašamo, koliko takih komedij zmešnjav smo že doživeli, ne da bi to opazili, ko smo na vljudnostni odgovor vključili svoje strokovne registre. Trdovratnost naših vlog in moč, s katero se z njimi poistovetimo, je tolikšna, da res potrebujemo izkušnjo in ponovno učenje pogovarjanja na ulici, med ljudmi.

NOROST STROKOVNJAKOV NA ULICI

NESPOŠTLJIVOST

Težave so se še poglobile, nekompatibilnost obeh okvirov pa se je pokazala še jasneje, ko so ljudje postavljali ista vprašanja naključnim mimoidočim neznancem na javnih prostorih. Tipična situacija, brez preintoniranja in prilagajanja situaciji, je bila npr. takale:

> »Kako ste?«
> Najprej začuden pogled (v smislu: »Od kod se poznamo?«), nato precej zadržan odgovor:
> »Dobro.«
> »Kaj ste po poklicu?«
> »Oprostite, ne razumem. Kaj bi radi od mene?

Zakaj bi vam moral to povedati?«
»Kdo vas je poslal?«
»Ali se vam je zmešalo? Kaj se pa greste?« Ozira se okrog, verjetno išče skrito kamero.
»Pustite me pri miru.« Hočem postaviti še četrto vprašanje, vendar me odrine, besno odide in potihem govori nekaj nerazumljivega.

Nesojeni sogovornik se je očitno uprl vprašanjem. Ni priznal legitimnosti takega spraševanja. Iz poteka pogovora lahko sklepamo, da bi ga morala spraševalka spoznati, pojasniti svoj namen, se opravičiti ipd., če bi hotela, da ji odgovori na vprašanja. Sogovorniku se zdi situacija nora, pojasnilo išče v spraševalkini norosti, skriti kameri in na koncu (nič kaj prijazno) odslovi spraševalko in pokaže nestrinjanje z njenimi dejanji. Vse to so stvari, ki jih stranka v okviru pogovora s strokovnjakom ne more narediti.

Situacija je res toliko bolj nora, kot je bila, ko so si postavljali vprašanja študenti oziroma udeleženci delavnic. Oni so vedeli, da gre za dva različna okvira, v tem primeru pa je šlo za neposreden vdor strokovnega okvira v okvire vsakdanjih izmenjav. *Sic* norost! Po drugi strani, kot bomo še videli, so imeli spraševalci skorajda vsi po vrsti občutek, da so vprašanja neumna in z njimi tudi oni. To je občutek, ki ga pogosto dobimo pri raznih vrstah terenskega dela, bodisi znanstvenega (antropologija, etnologija, kvalitativna sociologija) bodisi strokovnega (ulično delo, terensko delo, skupnostno delo ipd.), ne nazadnje imamo podoben občutek kot turisti in popotniki po tujih deželah in na podeželju. V teh situacijah je neumnost in naivnost tujca logična, če že ne produktivna. V naši situaciji imamo opraviti s povsem znanimi situacijami, kjer ni domorodcev, ampak sva oba tujca, ki pa imata skupne obrazce vedenja in spoznavanja med tujci. Zato so vprašanja še manj utemeljena in opravičljiva v očeh nagovorjenega, pa tudi tistega, ki nagovarja. Kajti on ali ona ve, kako se to dela. V tem so postavljena vprašanja še toliko bolj vprašljiva.

Odgovori in upor vprašanca definirajo vprašanja kot nelegitimna, kot vprašanja, ki se ne sprašujejo neznanca v javnosti. Napadajo njegov osebni rezervat in njegovo interakcijsko suverenost. Saj te osebe ni povabil, sprejel, je vsiljivka. Vsiljivko pa je dovoljeno grobo odgnati. In grobost v tem primeru ni bila pretirana, če jo primerjamo z neustreznostjo vprašanj. To nam pokaže, da imajo ljudje v javnih interakcijah določeno mero suverenosti nad svojim osebnim prostorom, ki ga lahko zavarujejo in branijo, če so napadeni. Ključ do prostora, kot ve vsak klošar, je ponižnost, taktnost in spoštljivost. Dosegljivost in dostopnost osebnega prostora v javnosti je mogoča ob spoštljivosti do osebe, ki pa jo naša vprašanja in naravnanost teh vprašanj ne premorejo. To pokaže tudi naslednji primer.

USODNO, NAKLJUČNO ALI NAČRTOVANO?

Podoben učinek je imel poskus študentke, ki je poskusila vprašanja vključiti v povsem navadno besedno izmenjavo v trgovini (v avtobusu ali na ulici jo je bilo sram, ker je preveč ljudi):

»Dober večer.«
»Dober večer. Kaj vam dam?«
»Kruh. Kako vam je ime?«
»Marjeta. Je to vse?«
»Ja. Kako se počutite?«
»V redu. Pa vi?«
»Fajn. Zakaj ste prišli k meni?«
»Prosim?« (Me čudno gleda.)
»In kako vam lahko pomagam?«
Prodajalka me vedno bolj čudno gleda in mi sploh nič ne odgovori. Sama več ne vem, kaj naj rečem, plačam in hitro odidem.

Prvi del te izmenjave je posebej zanimiv, ker potekata vzporedno dve izmenjavi. Ena je instrumentalna in se ukvarja s povsem določeno dejavnostjo, druga pa je bolj (vsaj na začetku) spoznavalna in klepetalna. Do določene točke je povsem legitimna in teče gladko. Ljudje so namreč ob instrumentalnih izmenjavah vljudni, in to je tisti presežek, ki lahko naredi izmenjavo prijetno in človeško. Človeku damo vedeti, da nas ne zanima samo kot avtomat neke dejavnosti, temveč tudi kot oseba. Do trenutka, ko reče: »Zakaj ste prišli k meni?«, ko se ta kontekst poruši in je »uvoženi okvir« povsem neustrezen.

Kar v tem pogovoru spodkoplje izmenjavo, ki pomeni oddajanje spoštovanja in tega, čemur bi Goffman rekel »čaščenje kulta osebnosti v vsakdanjih interakcijah«, je vprašanje po napotitvi in pomoči. Vprašanje »Zakaj ste prišli k meni?« ni le čisto dejstveno napačno, glede na to, da je bilo ravno narobe[18], saj je študentka prišla k prodajalki, ampak je napačno tudi glede na sintakso sre-

čanj v javnosti. Srečanja v javnosti so po definiciji naključna (tudi ko gre za prodajalko, saj bi lahko bila tudi katera druga). Ritualne izmenjave v javnosti torej ne rabijo zgolj čaščenju sogovornikove osebnosti, temveč tudi priznavanju njegove svobode. Ustrezno vprašanje v podobnih interakcijah med znanci je povezano z izrazom presenečenja:

»Kaj pa ti tukaj?«

Vprašanju sledi pojasnilo, anekdota, morda celo zgodba. Tudi v procesu spoznavanja poznamo podobna vprašanja, ki nam bodisi govorijo o tem, da se človek istoveti s situacijo in odgovori npr. takole:

»Ti, jaz pa zmerom tukaj kosim. Je dobra hrana in prijazni ljudje. Pa še tebe srečam.«

Ali pa odgovori nikalno in se od situacije distancira:

»Čisto slučajno sem prišel sem. Ponavadi jem doma.«

V obeh primerih je čisto jasno, da je človek tukaj po svoji izbiri in je to stvar njegove istovetnosti. Tudi če ni po svoji volji, lahko pokaže svoje disidentstvo ali pa strinjanje s situacijo:

»Žena me je pripeljala sem. Sej veš, kako je to?«
»Pa je čist uredu.«

Narobe pa, kot ugotavlja Goffman v *Azilih* (1961), v totalnih ustanovah vprašanje, ki zahteva pojasnilo, kako to, da je kdo npr. v duševni bolnišnici, ni taktno in ga ne postavimo v prvih stikih, in tudi ko ga, so pojasnila taka, da postavijo v ospredje naključne, zunanje življenjske dogodke. Pojasnila v takih primerih ne iščemo, ker osebo diskvalificira kvalificirano bivanje v takem prostoru, po drugi strani pa jo diskvalificira tudi že sam sistem napotitve.

Vprašanja napotitve namreč nosijo v sebi predpostavko, da se sogovornika nista srečala po naključju, da sta del sistema napotitev. Se pravi, ne gre za »naključno srečanje dveh suverenih posameznikov«, temveč za aranžirano in vnaprej določeno srečanje. Ena izmed oblik vprašanja napotitve: »Ali prihajate na lastno pobudo ali vas kdo pošilja?« sicer na prvi pogled dopušča možnost suverene prostovoljne odločitve. Toda socialni delavec je v tem srečanju na svojem delovnem mestu in opravlja svojo službo, s čimer vnaprej determinira obiskovalčevo odločitev, saj je ta prišel po pomoč, torej s povsem določenim namenom in ne po naključju, takole mimogrede. Poleg tega pa to vprašanje poudari (in podvomi v) prostovoljnost prihoda, kar po navadi v neobveznih vsakdanjih srečanjih ostane implicitno in obojestransko sprejeto. Ko se na primer soseda oglasi na kavi, je ne vprašamo, ali je prišla prostovoljno. In če je tudi zares prišla po pomoč, ji bo tako kot nam lažje, če bo ohranila videz naključnosti: »Dobr da ste doma. Sm vas hotla neki vprašat.«

Vprašanja napotitve so torej paralelna vprašanjem umestitve, ki so značilna za procese spoznavanja, hkrati pa tudi izničijo in sprevržejo tisto, kar podpirajo procesi spoznavanja, namreč, prav vtis suverene, neodvisne osebnosti, in preoblikujejo človeka v nekaj, kar je del sistema, brez svoje volje, v podanika.

OGRADITEV SPRAŠEVALCA

Okvir strokovnega pogovora je mogoče dobro prikriti v kontekstu navadnega, vsakdanjega spoznavanja. Mogoče se je namreč priključiti na elemente situacije, ki poraja spoznavanje. Vendar pa tudi tu nastopi točka, ko prvi drugega predre in onemogoči nadaljevanje pogovora:

Svoje »žrtve« nisem načrtno iskal, pustil sem usodi prosto pot. Bilo je proti večeru, ko me je zaustavila prijetna neznanka in me povprašala za kino Kompas. Ker je kino moj drugi dom, sem se ji ponudil, da jo spremim do tam, vmes pa jo bom spoznaval. Po govoru sem sklepal, da je zamejska Slovenka, zato sem jo vprašal: »Kako ste potovali iz Trsta?« Začudeno me je pogledala in rekla: »Ma, kaj se prav sliši, iz kje prihajam?«.
»Recimo, da ja,« sem bil kratek in jo kar napadel z naslednjim vprašanjem: »Se v Ljubljani udobno počutite, vam je tukaj prijetno?«
»Ni slabo, čeprav se preveč ne znajdem, preveliko mesto zame.«
»Ste prvič tukaj?«
»Mislite danes, ne, saj nisem prišla zaradi filma v Ljubljano, tukaj študiram.«

Pogovor na začetku zelo dobro poteka, sledi običajnim vzorcem spoznavanja. Spraševalec geografsko locira sogovornico, je pozoren in pripravljen ustreči.

»A tako,« sem pokazal zanimanje, »ste se o tem že s kom pogovarjali?«
»O čem?« me je zmedeno pogledala, »o tem, da študiram, o tem, da grem v kino, ali o tem, da sem Tržačanka?«
Zdaj sem bil zmeden jaz.

Prva težava je nastopila, ko spraševalec ni navezal četrtega vprašanja na tok pogovora. Tako je vprašanje ostalo precej splošno in je sogovornica potrebovala dodatna pojasnila in usmerjanje. Po eni strani je bila situacija tako nedefinirana, da ni predvidevala odgovora in se še ni vedelo, za kaj v situaciji gre, po drugi strani pa sogovornici (ne samo zato, ker je Primorka) ni bilo treba ugibati, kaj je spraševalec s tem mislil, in ga je lahko brez zadržkov vprašala.

Imel sem namreč še zadnje vprašanje, misli sem si, če jo to vprašam, me bo imela za trčenega, a bom vseeno riskiral in tudi sem: »Ma kaj se vam zdi ta problem nerešljiv?«
»Ma kakšen problem? Moj edini problem je, da ne najdem kina in bom verjetno zamudila predstavo, to je moj problem in nič drugega.«

Spraševanje po problemu je povsem razdrlo situacijo. Gotovo ni res, kot je spraševalca nadrla sogovornica, da je zamujanje v kino njen edini problem. Njen odgovor bi lahko prevedli: »Moji problemi niso tvoja stvar in ti niti pod razno ne bom govorila o njih.«

Na srečo sva prispela do kina in sem si lahko oddahnil, da ne omenjam, kako se je ona. Čez kakšno minuto sem se vračal po isti ulici in jo opazil, kako jo maha proti meni. Na smeh mi je šlo, ker sem vedel, da je zamudila film, pa ne iz zlobe, ampak kar tako. Ko me je opazila, je s povečanim tempom stekla čez cesto in se mi na očiten, a eleganten način izognila. Očitno je s svojimi petimi vprašanji nisem prevzel. Koga pa bi?

V opisani interakciji je zanimiv tudi epilog. Interakcija je pustila pri obeh nekaj zamere in ju tudi ločila. Vsak na svoji strani ulice. To nam je lahko pokazatelj, da so vprašanja, ki smo jih zastavili, taka, ki ločujejo spraševalce od vprašanih. Kot da bi imela vprašanja podoben učinek kot pregrade, ki jih v institucionalnih okoljih postavljamo med intervjuvarja in intervjuvanca; zaslon, reflektor, kavč, miza so pregrade, ki nam sicer dajo vedeti, da je nekdo na oni strani, a le vprašanja, brez obraza. Učinek je, da človek v bistvu sprašuje samega sebe, da se počuti samega in odtujenega. Se počuti nemočnega, svojega tako rekoč virtualnega sogovornika pa projicira v sfere moči. V taki shemi se mora spraševalec ograditi od človeka, ki se »valja« v grehu, ki se posipa s pepelom, ustvarjati dvojico dobrega in slabega.

IGRA MOČNEJŠIH KOD

Podobne značilnosti prilagajanja vprašanj kontekstu lahko zasledimo tudi v naslednji interakciji. Tudi ta se je začela kot povsem navaden pogovor dveh lastnikov psov:

Prelep decembrski dan. S psom se sprehajava po zasneženih travnikih ob reki. Moj štirinožni prijatelj se kar naenkrat postavi v prežo in še preden uspem ukrepati, se v galopu požene proti sto metrov oddaljenemu psu in njegovem nič hudega slutečem lastniku. Ker vem, da bi bil v tem primeru odpoklic pedagoško skrajno neprimeren, celo kontraproduktiven, se vdano napotim za njim. Med tem se Mars že veselo igra z novim prijateljem, jaz pa kujem naravno peklenski načrt. Lastnik psa je moški v srednjih letih, ki ga sicer na videz poznam, vendar z njim še nisem govorila, kar si pojasnim, da je njegov pes star šele nekaj mesecev in ga je moral komaj dobiti. Vljudno pozdravim in udarim s prvim vprašanjem. »Kako ste?«
»Dobro, dan je lep, da sva odšla na sprehod.«

Pogovarjavca se znajdeta na istem teritoriju, ne samo fizičnem (park), temveč tudi na teritoriju sprehajalcev psov. V tem smislu je pes šifra, ki pomaga navezati stik, vstopnica v ta teritorij. Podobno delujejo tudi majhni otroci v parku, ki so nekakšen mehčalec zadrege, prehodni predmet za vzpostavljanje stikov in spoznavanje, točka izven dvojice, ki omogoči obema, da se prek nje uzreta[19] kot pripadnika tega istega teritorija. Prehodni predmeti so lahko v pogovoru tudi sami precej prehodnega značaja. Avto, ki gre mimo,

nas spomni, da še nismo opravili vozniškega izpita, znanec, ki ga srečamo na sprehodu, naju spomni na nekega drugega skupnega znanca ipd. Medtem ko so taki prehodni predmeti znaki prehoda v pogovoru, pa nas pes ali podoben predmet vključi v neko skupnost, govori, da pripadamo nekemu specifičnemu teritoriju, kjer vlada poseben jezik, šifrirana sporočila, ki jih razumejo predvsem lastniki psov.

Zdaj postavim drugo vprašanje: »Kdo vas je napotil sem?«
»Vem, da hodite sem s psi, pa sem še jaz prišel,« mi že nekoliko sumničavo govori.
Postanem že nekoliko živčna, saj moja žrtev še veselo brca.

Tudi tukaj se hoče sogovornik z odgovorom prilagoditi situaciji izvirnega »pasjega« teritorija, rešiti situacijo, a v njegovem odgovoru že slutimo dvom, ali je to domač teritorij, že se začne opravičevati, pojasnjevati. Vprašanje nadkodira kode pasjega teritorija in ga že spreminja v poligon socialnega dela in odpira prostor za nadaljevanje.

Postavim še tretje vprašanje: »Kje ste do sedaj že bili?« V tretje gre rado in moj sogovornik kapitulira.
»Ja, kaj se pa greš! Prišel sem na zrak, ne pa, da me bodo zasliševali! Ali si zmešana!?«
Tako, namen je dosežen, žrtev je izgubila živce.

Kot v prejšnji tudi v tej interakciji pride do ogorčene geste sogovornika, ki meni, da je sogovornica prestopila meje običajnih (v tem primeru »pasjih«) pogovorov. Opozoriti pa je treba na dve značilnosti. Ena je primerjava z zaslišanjem. Lahko rečemo, da imata matrica vprašanj, ki naj bi jih postavljali strokovnjaki, in celoten okvir podobne značilnosti kot zaslišanja, tako da je treba razumeti sogovornikovo izjavo predvsem kot poudarek, da je svoboden državljan ter da mu ni treba odgovarjati na taka vprašanja. Zaslišanje, ki nadkodira pasji pogovor, izvrže akterja iz domačega teritorija, odstrani prehodne predmete in usmeri reflektorje na spraševanca, ki postane predmet pogovora. Ko koda zasliševanja razbije šifre domačega teritorija in sogovornik postane tujec (gre za relacijo *mi-ti*), mu ne preostane drugega, kot da potegne še močnejšo kodo svobodnega posameznika, ki lahko diha zrak, ki pripada vsem. Gre za igro močnejših kod. Naloga naslednjega vprašanja, če naj bi vpeljalo spraševanca v izrazit položaj zaslišanca, bi moralo to njegovo trditev spodnesti, in če bi sogovornica uporabila četrto vprašanje, ki ga je imela na zalogi: »In kako mislite, da bi vam lahko pomagala?«, bi se ji to gotovo posrečilo, saj bi mu na ta način dala vedeti, da to, kar trdi, ni res - da ni suveren, temveč odvisen, potreben pomoči. Ker se je sogovornica (pametno) odločila, da tega konflikta ne bo tvegala, ne bomo izvedeli, kakšna bi bila sprehajalčeva reakcija. Po vsej verjetnosti pa ne bi pristal na tako definicijo svojega položaja.

Ker si v miljeju nočem nakopati smrtnih sovražnikov, mu zelo na kratko pojasnim zadevo in sem mu seveda tudi opravičim. Hvala bogu, človek je svetovljan in ni nenaklonjen socialnodelavskim eksperimentom. Omeni mi sicer, da je že na začetku posumil, da je z mano nekaj narobe. Ko razčistiva nesporazum, preideva na bolj normalen, pasji pogovor.

Druga značilnost, ki pride do izraza v tem pogovoru, pa tudi v drugih, je, da je potrebno pojasnilo, poprava transgresije mej, ki v pogovorih obstajajo. Rekonstruirati teritorij, na katerem sta se izvorno srečala.

NAREDITI ČLOVEKA NEMOČNEGA

Tako pojasnilo lahko damo že vnaprej, čeprav morda ne čisto uspešno:

Bilo mi je zelo neprijetno zastavljati taka vprašanja. najprej sem poskušala nalogo opraviti na ulici, kjer se sprehaja veliko ljudi. Vprašanjem, ki sem jih zastavila, sem za uvod dodala: »Vas lahko prosim za sodelovanje? Potrebujem odgovore na pet vprašanj.« Večinoma so sodelovanje odklonili že na začetku. Nekateri so se izgovarjali, da nimajo časa, drugi pa so preprosto odklonili. Eden je celo vprašal, če gre za skrito kamero. Trije, ki na začetku niso odklonili sodelovanja, so to storili, ko so slišali prvo vprašanje: »Želite sami kaj povedati o sebi?«
Odgovori so bili:
»Ne, o osebnih stvareh pa se ne pogovarjam z neznanci.«
»Zakaj potrebujete to, kdo sploh ste?«

»Pravkar sem priletel z lune...« (Smeh, potem je šel naprej.)

Vprašanja, ki merijo v intimno sfero in odkrivanje problemov, se spet izkažejo za neumna. To neumnost spraševalka zazna že vnaprej. Vprašanja, ki so se zdela pametna v namišljeni (in pogosto tudi dejanski) pisarni socialne delavke, povzročajo zagato. Osebnih vprašanj, še zlasti, če so tako splošna, kot je bilo zgornje, ne smemo spraševati v javnosti ljudi, ki jih ne poznamo. Pomenijo vdor v njihovo civilno stvarnost.

Odločila sem se, da poskusim razgovor opraviti kje drugje. Šla sem na avtobusno postajo in nekaj časa samo opazovala ljudi, ki so bili tam. Opazila sem tudi starejšo gospo, ki je bila sama in je imela precej prtljage. Stopila sem do nje, jo prijazno predstavila in prosila za sodelovanje.

Hkrati pa nam ta dogodek govori o pomembnosti konteksta za pogovor. Poleg tega, da je se lažje pogovarjati tam, kjer je manj ljudi, je avtobusna postaja prostor, kjer ljudje čakajo in so bolj na voljo, malo zaradi tega, ker so na miru, malo zato, ker čakajo in jim je dolgčas. Druga okoliščina, ki je omogočila razmeroma gladko izmenjavo, je bila verjetno interakcijska ranljivost sogovornice. Bila je stara, deloma tudi dejansko potrebuje pomoč, veliko prtljage ji tudi onemogoči hiter beg iz situacije. Skratka, vprašanja, ki predpostavljajo nemoč, je lažje postaviti ljudem, ki so že tako nemočni ali pa vsaj dajejo tak vtis. Na avtobusni postaji pa se lahko uprejo tudi ti.

»Ali vas lahko prosim za sodelovanje? Potrebujem le pet vaših odgovorov na zastavljena vprašanja.«

»Prav, samo ne vem, če bom znala odgovoriti.«

»Ali mi lahko kaj poveste o sebi?«

»O, jaz sem pa že toliko stara, da bi trajalo predolgo, če bi hotela vse to razložiti.«

»Zakaj ste tukaj?«

»Čakam avtobus za Kropo. Malo sem nakupovala, zdaj grem pa domov.«

»Imate kakšen problem?«

»Seveda ga imam. Noge me bolijo in težko hodim. Žal nimam nikogar, da bi me peljal z avtom.«

»Kaj pričakujete od mene?«

»Nič. Bila bi pa vesela, če bi mi pomagali nesti prtljago, ko bo prišel avtobus.«

»To željo vam lahko izpolnim. Prosim vas samo, da mi odgovoriti še na zadnje vprašanje. Kaj ste pripravljeni storiti sami?«

»Ne vem, zakaj mi postavljate taka čudna vprašanja. Redkokdaj prosim koga za pomoč.«

Neznanki sem potem razložila, s kakšnim namenom sem ji postavljala ta vprašanja. Pogovor sva nadaljevali do prihoda avtobusa. Izpolnila sem obljubo in ji pomagal nesti prtljago na avtobus.

Začetna pojasnila, kot kaže, niso dovolj. Tudi če ljudje privolijo, jih odvrne bodisi intimnost vprašanja (kot prve tri spraševance), ali pa predpostavka, da gre za nemočnega človeka, ki potrebuje pomoč in je treba dvomiti, da je pripravljen narediti kaj zase. Ti dve predpostavki vsebujeta protislovje, ki se v dejanski praksi ljudi, ki se ukvarjajo z ljudmi v stiski, se pravi, strokovnjaki socialnega dela in drugih poklicev, ujamejo v nekaj, kar lahko poimenujemo *looping*. To je dvojno sporočilo, ko najprej sporočimo osebi, da rabi pomoč, potem pa ga v naslednji potezi matiramo z predpostavko, da mora glede tega nekaj storiti sama.

Sogovornici je morala še enkrat in bolj podrobno pojasniti namen svojih vprašanj in tako pojasniti resnični okvir, ki ni niti spoznavanje in klepet niti strokovni pogovor, temveč vaja na šoli za socialne delavce. Poleg tega je popravljalni ritual potreboval še dodatno druženje, saj je s tem pokazala, da je investirana predvsem ona kot človek.

ŽALOSTNE ZGODBE: KESANJE ALI OPRAVIČEVANJE

V izvedenih eksperimentih se je redko, pa vseeno dovolj redno, zgodilo, da je pogovor uspel, ni prišlo do zadrege in izpada, temveč so vprašanja funkcionirala in se je ustvarilo zaupno ozračje, tako da so ljudje začeli pripovedovati o sebi:

»Ali bi si želeli pogovoriti z menoj?«[20]

»Zelo rada bi se s kom pogovorila. Mogoče bi mi bilo potem lažje. Mogoče bi mi pogovor pomagal, da bi našla pravo pot. Imam težave, iz katerih ne vidim izhoda. Vrtim se v začaranem krogu.«

»Kaj je vaš problem?«

»Zaradi ambicij sem zabredla v finančne težave. Najhuje pa je to, da je to vplivalo na najin odnos z možem. Neprestano se prepirava. Nikakor ne morem najti skupne poti in se pogovoriti. Čutim, da je najina zveza razpadla.«
»Kako doživljate svoj problem?«
»Tako fizično kot psihično sem čisto na koncu. Izčrpana sem in obupana. Počutim se prazno in razočarano. Vse skupaj je postala prava mora. Ves dan delam, zvečer pa se prerekam z možem. Ne poznam ga več. Sprašujem se, kako je moglo priti do tega. Sprva sem krivila denar za prepire. Sedaj se sprašujem, če ne bi prišlo do istega tudi brez tega. Mogoče sploh nisva za skupaj. To me navdaja z grozo. Najin odnos mi je pomenil vse, bistvo v mojem življenju. Izgubila sem zaupanje vase in voljo do življenja.«
»Kaj ste že storili?«
»Zdelo se mi je, da sem storila vse, da bi bilo bolje. Sedaj o tem nisem več prepričana. Mislila sem, da me mož noče razumeti, da me ne podpira dovolj in da mi dela krivico. Nanj pa sploh nisem pomislila. Njegove zgodbe nisem bila pripravljena poslušati. Mogoče se mi je prav zaradi tega odtujil.«
»Kaj ste pripravljeni storiti? Vaše želje, pričakovanja.«
»Rada bi, da bi bilo vse tako kot prej. To so samo želje. Nikoli ne more biti tako kot prej. Ne bom se vdala. Borila se bom za naju. Najina zveza mi še vedno pomeni vse. Kljub vsemu je to, da sem srečala svojega moža, ena od najlepših stvari, ki so se mi zgodile v življenju. Želim, da ostaneva skupaj. Pripravljena sem storiti vse, kar bo v moji moči. Prisluhnila mu bom in ga poskušala razumeti. Pripravljena sem se odreči mnogim stvarem. Samo vdala se ne bom. Zavedam pa se, da bo ta pot zelo težka.«

Spraševalka sama je bila presenečena nad odzivom. Njena razlaga je bila, da je bila sogovornici simpatična ter da je prišla v ravno pravem trenutku, ko je sogovornica potrebovala koga, da mu izlije svoja čustva. Razlika med prejšnjimi pogovori in tem je neverjetna. Medtem ko so bila v prejšnjih situacijah vprašanja neustrezna in so funkcionirala kot izpadi, kot nekaj norega, neustreznega, kot transgresija, v tem zapisu vprašanja funkcionirajo naravno, kot da bi bilo ravno to tisto, kar je sogovornica hotela, da bi jo vprašali. Vendar pa bi si lahko ta pogovor prepisali tako, da bi nadomestili vsa vprašanja, razen morda prvega, z mašili, medmeti, ki jih poznamo kot poslušalci zgodb: »In potem?«, »Ja?«, »Kako pa to?«, »Kako to misliš?« itn. Vidimo namreč, da smo priča *pripovedi*. Gre namreč za stvari, ki jih je sogovornica že precej razmišljala, morda že komu povedala, če ne komu drugemu, pa jih je gotovo premlevala sama. Zato lahko sklepamo, da je bila situacija, v kateri sta se naši sogovornici znašli, pravšnja, da se je spraševalka predstavila kot zaupanja vredna oseba ter da je z prvim vprašanjem izvabila pripoved.

Pripoved je na prvi pogled celovitejša, presega diskontinuiteto, prekinitve, digresije, ki smo jim lahko priča v nevezanem pogovoru, klepetu, in ki smo jih bili priča pri ponesrečenih poskusih. Pri pripovedi so vloge natančno razdeljene, nekdo pripoveduje, drugi so poslušalci, občinstvo. Pripoved je namenjena občinstvu. Je fabricirana, izdelana, ima svojo strukturo in potek, določen začetek in konec. V nasprotju s tem ima pogovor razdrobljeno strukturo, deli se na posamezne izmenjave, je sestavljen iz različnih tem, disgresij (Goffman 1981). V njem raziskujemo neko področje, se sprehajamo od teme do teme, potek ni določen, vloge poslušalcev in pripovedovalcev, bolje rečeno, govorcev se pogosto menjajo in zamenjujejo[21].

Konkretna pripoved, ki jo je zapisala naša poslušalka, govori o *strasteh*. Strast do denarja, ki je slaba in destruktivna in izniči dobro strast ljubezni do moža. Zgodba je žalostna in romantična. Zgodba o tragičnem junaku. Vzpostavlja nemoč/moč posameznice nad svojimi strastmi in jo reducira na medigro teh dveh strasti. Kot da bi se vse življenje te osebe vrtelo okoli te osi. Taka pripoved je pravšnja za matrico, ki smo jo opisali. Vzpostavlja problem, vzpostavlja potrebo po pomoči (ki je zlasti v poslušanju), hkrati pa vzpostavlja sebe kot glavnega protagonista, nosilca krivde in akterja rešitve in na ta način individualizira.

Ta zgodba sodi v žanr žalostnih zgodb ali, bolje rečeno, pripovedi (*sad tale*), kot jih poimenuje Goffman (1961: 139-144; Flaker 1988: 99). Pojma žalostnih pripovedi smo se v tem besedilu dotaknili že dvakrat: prvič, ko smo govorili o pripravljenih pripovedih, ki rešujejo situacije v pisarnah strokovnjakov, in drugič, ko smo govorili o protislovju med ključnostjo in naključnostjo napotitev. Kot da bi bila grožnja navzoča v vseh

pogovorih in je do zapletov, prekinitev, nesporazumov, ki se nato izkažejo kot sporazumi, prišlo, ker so se sogovorniki hoteli izogniti med drugim tudi pripovedovanju žalostnih zgodb.

Vsi imamo tako zgodbe o uspehu kot žalostne pripovedi. Vsak od nas bil lahko v svojem življenju potegnil črto pod uspehi in sestavil biografijo, ki bi bila ustrezna kvalifikacija za napredovanje; prav tako pa bi lahko vsak od nas povezal svoje neuspehe in težave in sestavil pripoved, ki bi ganila sogovornika. Katero zgodbo bomo povedali, je torej odvisno od sogovornika, od situacije, kjer poteka pripoved. Zgodbe o uspehu bomo pripovedovali, ko se bomo potegovali za boljšo službo, za napredovanje, ko bomo hoteli očarati novega znanca ali si pridobiti naklonjenosti potencialnega ljubimca; zabavne zgodbe bomo pripovedovali v družbi, ki jo bomo hoteli zabavati in še okrepiti svoj položaj. Žalostne zgodbe bomo pripovedovali v varnem zavetju zaupnih prijateljev, svoje skrbi bomo zaupali ob »kofetu« v službi, sopotnikom na počitnicah, pri spovedi, točajki v bifeju, pri frizerju, v skupinah za samopomoč in ne nazadnje na obisku pri različnih strokovnjakih za človeško stisko. Nas seveda zanimajo predvsem zadnji.

Pripovedovanje in poslušanje žalostnih zgodb v strokovnem ambientu je v naši kulturi in civilizaciji tako rekoč »naravna« danost, pač neki predel naše pokrajine, kjer se to spodobi in je zaželeno. To počnemo, ne da bi se tega zavedali. A naša naloga je prav tu razgaliti cesarja. Vprašali se bomo torej, zakaj to počnemo, in sicer najprej, kaj sili strokovnjake v te pogovore, in šele nato, kaj sili njihove stranke. S tem vrstnim redom bomo vsaj deloma načeli splošno sprejeto predpostavko, da strokovnjaki to počnejo predvsem zaradi svojih strank, se pravi, da stranke pridejo s problemi, o katerih morajo strokovnjaki hočeš ali nočeš poslušati.

Vprašanje je torej, čemu strokovnjaki spodbujajo svoje stranke k pripovedovanju žalostnih zgodb. Čemu strokovnjaki ne bi poslušali zgodb o uspehu, ali vsaj zabavnih zgodb? Odgovor je precej preprost in na dlani. Strokovnjaki namreč utemeljujejo svojo poklicanost prav na pomanjkljivostih, napakah, problemih. Strokovnjaki za človeške stiske po eni strani svoje delo in stališče do strank modelirajo po celem nizu popravljalskih poklicev[22]. Tudi ko pridemo k avtomehaniku, nas vpraša: »V čem je problem?« Pri tem je problem definiran kot tisti del nekega zaprtega sistema, ki moti funkcioniranje sistema, kakor je zamišljeno. Skratka, k avtomehaniku ne bomo šli, ko nam bo avto delal kot mašinca, da bi se s tem pohvalili, k šivilji ne, ko bomo imeli preveč oblek, na TV servis, ko bo imeli ostro sliko, itn. Zato so strokovnjakom za človeško stisko potrebne žalostne zgodbe, saj jih šele te legitimirajo, dajo dovoljenje, da se ukvarjajo z njimi. Pri tem so prav špartansko disciplinirani, da ne bi slišali tudi česa ušesu prijetnega. Posvetiti se morajo, kot njihovi kolegi vodovodni inštalaterji, predvsem delovanju problematičnega sistema in jih ne sme zanimati nič drugega. Ali pa te druge, morda bolj uspešne in zabavne vidike človeške zgodbe obravnavajo kot nekaj povsem naključnega ali nepomembnega za razumevanje problema. Dejansko naj bi strokovnjaki za človeško stisko po tem uvodnem vprašanju padli v nekakšen trans, v katerem naj bi bili osredotočeni zgolj na reševanje problemov. Zanimajo jih tisti dogodki, značilnosti in vidiki človekovega delovanja, ki so problematični ali povezani s problemom. Človekov problem je križanka, ki jo je treba rešiti, moja navzočnost je zgolj instrumentalne narave.

Če se taka naravnanost strokovnjaka in potrebe oziroma želje stranke ujemajo in se ujamejo, kot so se ujele v zgornjem primeru, je stvar razmeroma gladka. To se zgodi, če je stranka prepričana, da ima problem, se pravi, če svojo stisko definira kot stisko, za katero potrebuje strokovnjaka, oziroma, ko je težava razmeroma enostavna in ozko locirana, se pravi, ko se je da obravnavati ločeno od drugih vidikov človekovega življenjskega sveta. Ko so stvari zapletene ali ko stranka ne soglaša s strokovnjakovo definicijo situacije, ko je prisiljena prejemati »pomoč«, pa se potreba po žalostnih zgodbah okrepi. V situaciji, denimo, ko je kdo v zavodu in še zlasti, ko se s tem ne strinja, je treba to dejstvo toliko bolj (strokovno) argumentirati. Argumenti so ravno v posameznikovih napakah, grehih, prekrških, pomanjkljivostih; njegovi odvisnosti od drugih, potrebi po nadzoru, skrbi itn. Zato so vsi spoznavni in tudi dokumentacijski aparati usmerjeni prav v »probleme«. Goffmanovo (1961) opažanje, da so spisi strokovnjakov v duševnih bolnišnicah v bistvu spiski njihovih napak, prekrškov, pomanjkljivosti itn., še vedno drži. Tako na primer v nekem slovenskem zavodu živi odličen slovenski pisatelj, pa osebje zavoda ni prebralo njegovih del (ki so avtobiografska in med drugim opisujejo tudi njegovo norost), prebralo pa je njegov spis. V nekem

angleškem zavodu je kolega srečal člana angleške šahovske olimpijske reprezentance, ne da bi to bilo omenjeno v njegovem spisu in ne da bi osebje za to vedelo. In vendar bi morali ravno v teh primerih, če naj bi človeka rehabilitirali, poleg človekovih težav ali celo pred njimi poznati njegove vrline, njegovo moč, saj mora rehabilitativna strategija temeljiti ravno na njih. To drži tudi onstran meja totalnih ustanov.

Če smo videli, vsaj deloma, kaj vodi strokovnjake k poslušanju in spodbujanju pripovedovanja žalostnih zgodb, se moramo vprašati, kaj vodi k temu ljudi, ki jih pripovedujejo. Odgovor je dvojen: *opravičevanje* in *upravičevanje*. Ljudje, ki pripovedujejo žalostne zgodbe, so se znašli v takem življenjskem momentu, da morajo svoj položaj, pa naj je to stopnja v deviantni karieri, status varovanca zavoda, klienta ustanove, potrebe po pomoči ipd., utemeljiti, opravičiti ali celo upravičiti. Gre namreč za dva načina pripovedovanja žalostne zgodbe. Prvi je podoben naši zgornji zgodbi. V njej gre za strasti, za pogubno vedenje, za zmoto, se pravi, tudi za sram in krivdo, ki jo vzame nase pripovedovalec, posledično tudi kesanje, spreobrnitev in pripravljenost za poboljšanje. Gre za romantično zgodbo. Tipična taka zgodba je zgodba narkomana, kot jo med drugim poznamo iz pripovedovanja Thomasa de Quinceya in jo poslušamo že 180 let. Taka je struktura tudi zgodb prostitutk, alkoholikov, brezdomcev, kvartopircev ipd. Na tako zgodbo tudi v veliki meri merijo naša vprašanja. To protestantsko miselnost najdemo tudi v naslednjem nizu, kot ga je zapisala ena izmed naših študentk:

»Zaradi česa ste se odločili za pogovor? Zakaj ste prišli?«
»Kaj je vaš problem?«
»Kako doživljate dvoj problem?«
»Kaj ste že storili?«
»Kaj ste pripravljeni storiti? Vaše želje, pričakovanja.«

Ta niz je izrazito okrivljujoč, narejen zato, da človeku vzbudi občutek krivde, ga usmeri v pojmovanje sebe kot tistega, ki je »kriv«, da ima problem, ki ga doživlja, in je dolžan glede tega kaj storiti. Ta vprašanja človeka usmerijo vase, v iskanje svoje krivde in odgovornosti. Pri tem smo priča dvema platema resnice. Res je, da imamo vsi probleme, da jih doživljamo ter da lahko glede njih nekaj naredimo. Zato na ta vprašanja, če jih vzamemo zares, če smo nanje prisiljeni odgovarjati ali če res močno občutimo »problem«, vedno najdemo odgovore. Ti odgovori so v nas samih, vzbujajo dvom o sebi, brskanje po sebi, paranojo, kaj sem naredil narobe, kaj je moja krivda. Vprašanja usmerijo – podobno kot tehnika, ki jo poznamo iz policijskih in vohunskih filmov – žaromet na tistega, ki odgovarja, tisti, ki sprašuje, ostane v senci. Vprašanja so praviloma splošna in abstraktna, na tistemu, ki odgovarja, pa je, da razvozla njihov pomen. To so vprašanja, pri katerih odprtost ne omogoča prehoda v vljudnostno konverzacijo, temveč terja od sogovornika pripoved, nekaj mora povedati o sebi. V nasprotju z zgornjo ugotovitvijo, da lahko tisti, ki odgovarja, določi pomen vprašanja »Kako ste?«, ima pri teh vprašanjih odprtost vprašanj nasproten učinek. Vprašanje: »Kdo si?« ni dovoljenje, da človek pove o sebi, kar mu je všeč, temveč ga sili, da se sprašuje, kaj hoče spraševalec izvedeti. Če tisti, ki odgovarja, ne dobi podvprašanja, mu tako vprašanje zelo verjetno sproži občutek negotovosti, če že ne rahle paranoje. Navsezadnje, kdo od nas ve za gotovo, kdo je?[23]

Če je torej res, da nam ni težko zapasti v brskanje po sebi, pa je druga resnica, da vedno obstaja tudi druga plat, da je za našo stisko kriv kdo drug, da nas zatirajo, da so bile okoliščine take, da je prišlo do tega, itn. Zato lahko tako protestantsko usmerjenost vase in brskanje po sebi razumemo tudi kot odpoved po eni strani iskanju drugih krivcev, po drugi strani pa kot odpoved pozitivnemu vrednotenju sebe. Drugo resnico uvaja drugi tip žalostnih zgodb, ki postavijo v ospredje okoliščine situacije, jih določijo kot naključne in usodne hkrati in predstavijo sebe kot žrtev razmer, ki niso značilne zanj, ki se bi lahko dogodile komur koli, če bi imel enako smolo. Umetnik pripovedovanja takih zgodb, ki iz žalostnih postanejo tudi zabavne, je Švejk:

»Kovček so nama ukradli,« je očital nadporočnik Švejku, »kaj lahko je to reči, butec!«
»Pokorno javljam, gospod oberlajtnant,« je rekel Švejk tiho, »res so ga ukradli. Na postaji se vedno klati mnogo takih uzmovičev. Jaz pa si mislim, da je bil enemu izmed njih vaš kovček pač všeč. Nedvomno je izkoristil priložnost, ko sem se za hip oddaljil od prtljage, da bi vam povedal, da je z njo vse v redu. Najin kovček je mogel ukrasti samo v takem ugodnem trenutku. Na takšne trenutke uzmoviči

preže. Pred dvema letoma so na severozahodni postaji ukradli neki ženici voziček s punčko v plenicah in bili tako plemeniti, da so punčko oddali na policijskem komisariatu v naši ulici, češ da so jo našli zavrženo v veži. Potem pa so napravili časniki iz uboge gospe brezdušno mater.«

In Švejk je rekel s poudarkom: »Na postajah o zmeraj kradli in bodo kradli. Je pač tako.« (Hašek 1952: 6).

Švejkova umetnost je v tem: ko je okrivljen, označi svoj prekršek za nekaj povsem navadnega in obrne svojo napako v vrlino (ko poroča, da je s prtljago vse v redu), prenese krivdo na druge, poveže žalostno zgodbo z zgodbo matere in tragiko njene dvojne nesreče (ukradli so ji otroka in jo zato še ožigosali). Operacija, ki jo izvede Švejk, je ravno nasprotna toku, ki ga uvajajo naša vprašanja: krivdo sicer sprejme, če je že treba, vendar jo pretvori iz značajske lastnosti v dogodek, iz individualne krivde v kolektivno, mašinsko delovanje. Kolektivno naravo dogodka pa še podkrepi s povezovanjem svoje zgodbe z neko drugo. Seveda ne velja, da so vse žalostne opravičujoče zgodbe tako duhovite in vsebujejo tako precizno izvedene operacije. Večkrat se zgodi ravno narobe, kot se, denimo, dogaja v duševnih bolnišnicah, na kar opozarja Goffman (1961: 143-145); Švejku podoben lik McMurphy iz *Leta nad kukavičjim gnezdom* drago plača svoj upor zdravega razuma. Nasprotna stran namreč izvede *looping*, ki spremeni opravičilo v še en dodaten, včasih kar kronski dokaz:

Družina iz Londona – socialni delavec, medicinska sestra in dva otroka – si je lahko po dolgem času privoščila počitnice. Od prijatelja so si sposodili avtodom in se podali na Škotsko. Celih štirinajst dni, kolikor so trajale njihove počitnice, je deževalo. Otroci so bili že tečni, starša pa tudi ne preveč dobre volje. Ker je bila napoved slaba, so se odločili, da gredo domov dva dni pred koncem počitnic. Po poti so se odločili, da se bodo ustavili v safari parku, da bi otroci le imeli kaj od počitnic. Kot se za take priložnosti spodobi, so otrokom pri vhodu kupili sladoled.

Ko so se vozili mimo slonov, je eden izmed njih zavohal sladoled in začel z rilcem mahati po notranjosti avto doma. Otroci so se prestrašili in začeli vreščati. Oče, voznik, je postal živčen in je hotel slona odgnati s trobljo. To se mu je tudi posrečilo, vendar je slon v obratu z zadnjico poškodoval avtodom. Na pločevini je ostala vdolbina. Oče je bil penast, saj avtodom niti ni bil njegov. Jezen se je odpravil k upravniku parka, da bi zadevo reklamiral in dobil odškodnino. Upravnik, posloven mož, je vedel, kako se temu streže, natočil je nekaj viskijev, potolažil moža, ki je potem zadovoljen odšel, ne da bi kaj opravil.

Ko so se vozili naprej proti domu, so na avtocesti naleteli na avtomobilsko nesrečo, ki se je pravkar zgodila. Ker je bila žena medicinska sestra, so se morali ustaviti, da je ponesrečencem ponudila prvo pomoč. Policija, ki je prišla za njimi, je potem, ko so opravili vse nujne stvari, opazila, da je tudi njihovo vozilo poškodovano. Vprašali so jih, ali so bili tudi oni udeleženi v nesreči. Oče je svoje pojasnilo pričel: »Veste, to je od slona...« Sledilo je pihanje in odvzem vozniške.

Policija v tej zgodbi nastopa kot instanca zapisovanja prekrškov, kot instanca netelesnega preoblikovanja žrtve v grešnika, storilca. Pojmovni aparat tako pravosodnih kot medicinskih strok je naravnan prav v odkrivanje znakov, ki spremenijo človeka v bolnika ali kršitelja. V opisanem postopku policije se združita oba. Kaj potem zanima socialno delo? Če bi sklepali po analogiji, bi lahko rekli, da socialno delo zanimajo socialni problemi, napake v delovanju socialnega sistema. Od tod bi lahko sklepali, da je socialno delo hibrid prava in medicine, in bi socialno delo po pravici uvrstili v kategorijo nravstvenih strok. Vendar ni tako; socialno delo zanimajo bolj razmere, okoliščine in posameznik kot žrtev teh okoliščin, pa tudi njegovi potenciali, da se v teh okoliščinah znajde.

DVA OKVIRA: PRIMERJAVA

Če poskušamo strniti svoje ugotovitve, lahko vidimo, da smo z analizo vzorca vprašanj, ki naj bi jih socialni delavci zastavili svojim novim strankam z namenom, da jih spoznajo, ugotovili, da spoznavanje poteka v okvirih prijaznosti, a hkrati institucionalne umestitve ter da spoznavanje pogosto zasenči imperativ po tem, da virtualni socialni delavec najde problem ter individualizira svojega sogovornika. Ko smo ista vprašanja uporabili

v situacijah, kjer naj bi se spoznavali med seboj enakopravni posamezniki, so se izkazala za skoraj docela neustrezna. Tako ljudje, ki so ta vprašanja postavljali, kot tudi tisti, ki so nanje odgovarjali, so skoraj brez izjeme doživljali zagato in neumnost vprašanj. Glavna ugotovitev je torej, da vprašanja, ki jih socialni delavci postavljajo svojim strankam, ne rabijo procesu spoznavanja med enakopravnimi ljudmi.

Soočeni s tako situacijo so poskušali vpeljati različne taktike, ki bi to zagato zmanjšale. Ljudje, ki so postavljali vprašanja, so se počutili neumne, vprašanja so poskušali vplesti v situacijo, poskušali so popraviti vtis s pojasnili in opravičili, se trudili doseči, da bi bila situacija vseeno karseda normalna, velikokrat pa so zapustili svojo vlogo. Ljudje, ki so na vprašanja odgovarjali, so se hoteli zagati spričo delovanja dveh različnih shem izogniti tako, da so z odgovori redefinirali vprašanja ter tako zanikali njihovo usmerjenost v intimne probleme – zanikali tudi, da bi bil pogovor institucionalno naravnan – in jih prilagodili vljudnostnemu pogovoru, ki naj bi potekal med vrstniki, in pogosto so to počeli z ironijo in humorjem (če so vedeli za pravila igre). Skratka, prizadevali so si rešiti situacijo, kot bi bilo definirano srečanje med dvema enakopravnima človekoma. V primerih, ko se je to zgodilo z nič hudega slutečimi neznanci, pa je pogosto prišlo do odkritega odpora in prekinitve izmenjav. Ugotavljamo lahko, da so se ljudje upirali nespoštljivosti, ki so jo vnašala vprašanja virtualnih socialnih delavcev, upirali so se vdoru v svoj intimni prostor, definiciji sebe kot nekoga, ki potrebuje pomoč, oziroma, definiranju sebe kot nemočnega, napadu na svojo suverenost; uprli so se temu, da bi bila situacija definirana vnaprej brez njihovega sodelovanja, da bi jih spravili na nekakšen skupni, občí imenovalec.

Zgodilo se je tudi, da so ljudje, ki so se pogovarjali s pomočjo tovrstnih vprašanj, vsaj deloma »padli« v vlogo »pacienta«, zaslišanca. Mestoma so dobili občutek nemoči, začeli so brskati po svojih problemih, dobili so občutek rahle paranoje in negotovosti, ali prav odgovarjajo, mikalo jih je, da bi so izmislili pripoved, ki bi zadovoljila vprašanje, pripravljeni so bili barantati s svojo identiteto in vstopiti (vsaj začasno) v vlogo stranke. Dobili so občutek, da so plen institucionalne zarote, da se njihove izjave obračajo proti njim ter da imajo pojasnila in opravičila nasproten učinek - da jih še trdneje umestijo v vlogo, v kateri so se znašli.

Kar ta vprašanja terjajo in so v naših eksperimentih le redko izterjala, je pravzaprav žalostna zgodba, priznanje, da je kdo delal narobe, da je nemočen ter da potrebuje pomoč, da bi odpravil svoje napake. To je varianta žalostne zgodbe, ki jo preveva kesanje. Človek sprejme krivdo, da bi jo lahko popravil. Drug tip žalostne zgodbe je opravičevanje, kjer pripovedalec pojasnjuje dogodke, ki so ga pripeljali v ta položaj, in se prikaže kot žrtev razmer in smole.

Pomembno vprašanje, ki ga je sprožilo soočanje dveh različnih okvirov, je tudi vprašanje intimnosti, saj je za vprašanja značilno, da sprašujejo po docela osebnih zadevah. Pri spoznavanju v vsakdanjih situacijah pa raje vidimo, da se najprej ustvari ozračje zaupnosti. Pri tem nam je pomembno, da ustvarimo ugoden prvi vtis in skrivnosti ohranimo zase. Vendar imajo skrivnosti pomembno vrednost tudi v sami interakciji. Intimne zadeve so namreč nekakšen identitetni rezervoar, kjer gojimo posameznost. Povabilo v intimni pogovor v vsakdanjih izmenjavah pomeni ustvarjanje zaupanja, zarote in prijateljstva. Prav zato se trudimo spoznati človeka v smislu socialnega zemljevida, ugotoviti njegove družbene vezi, spretnosti in ne nazadnje vrednote. S tem vzpostavimo točke, poteze, značilnosti, ki so za sogovornika ključne, s katerimi se istoveti in po katerih se lahko sami poistovetimo z njim. Tako druge točke, tiste, ki nama niso skupne in s katerimi se ne istovetiva, postanejo naključne, naključni zdrsi, izstopi, poteze, ki ne sestavljajo posameznikove identitete. Tako imamo priložnost postaviti v ospredje značilnosti, ki nas kvalificirajo, na rob ali v ozadje pa tiste, ki nas diskvalificirajo. Strokovna vprašanja to razmerje postavijo na glavo in ustvarjajo proces, ki ga poznamo iz procesov stigmatizacije, namreč, da v ospredje postavijo tisto, kar nas diskvalificira – pri spoznavanju ljudi kot problemov so napake ključne, vrline pa naključne.

Videli smo torej, da imamo opraviti z dvema povsem različnima okviroma spoznavanja. Razlike lahko idealno tipsko povzamemo v tabeli *(na naslednji strani)*.

Očitno je, da je vsakdanji okvir pogovarjanja in spoznavanja superioren, če želimo koga spoznati. Njegova superiornost je tako v spoznavnem dometu, namreč, da človeka bolje spoznamo, kot v etičnem, namreč, človeka obravnavamo kot suverenega posameznika, z njim ustvarjamo resnične vezi, damo mu vedeti, da je spoštovanja

Tabela: Razlike v značilnostih spoznavanja v strokovnih in vsakdanjih pogovorih

Procesi spoznavanja	*V strokovnih pogovorih*	*V vsakdanjih pogovorih*
Produkt pogovora	Produkcija problema	Konstrukcija osebnega in socialnega zemljevida
Predmet pogovora	Pomanjkljivosti	Vrline
Tematika	Žalostne zgodbe	Vesele, uspešne in zabavne zgodbe
Delitev vlog	Asimetrično	Simetrično v načelu
Razporeditev moči	Podrejeno/odvisno	Enakopravnost in vzajemnost
Vezna čustva	Paranoja in občutek krivde	Zaupanje in zarota
Odnos med akterji	Razlikovanje, ograditev - disjunkcija	Istovetenje, povezovanje - sinergija
Model dejavnosti	Popravljalni, uslužnosti model	Krošnjarski, rapsodski model
Literarni lik	Kafkovi liki	Švejk
Prostor	Institucionalni prostori: (pisarna, ordinacija, bolnišnica ipd.)	Javni in civilni prostori: (ulica, lokali, javni prostori, domače okolje)
Potek pogovora	Pripovedovanje zgodb	Razdrobljena mreža izmenjav
Oblika	Definiran in predhodno določen predmet	Odprt pogovor, ki se avtopoetično širi
Modaliteta	Redukcionizem: vračanje na temo in rigidnost matrice pogovora	Asociativnost: moč prehodnih predmetov, sprehajanje od teme na temo
Odgovornost	Individualiziranje	Kolektiviziranje
Ton pogovora	Uradni	Neuradni
Vstop v intimnost	Vsiljivo prekoračevanje mej	Zapeljevanje
Pogoji intimnosti	Poklicna molčečnost, strokovna nezainteresiranost	Zarota, zaupanje, medigra naključne usodnosti in usodnih naključij

vredna oseba, izognemo se krepitvi stigme in hkrati mu omogočimo širši vpliv na svoje življenje. Naša spoznanja je torej smiselno uporabiti v primerih, ko bomo kot socialne delavke reševali zapletena življenjska vprašanja, ko bomo hoteli zares zvedeti, kaj si naš sogovornik želi, ko se bomo hoteli vživeti v njegovo situacijo, življenjski svet. Take situacije so izdelava individualnega načrta, načrtovanje preselitve iz zavoda, ob delu v stanovanjskih skupinah, rehabilitaciji itn. Seveda tovrstna širina ni potrebna, ko gre za povsem ozke in omejene intervencije, kakršne so dodelitev otroškega dodatka, subvencije za stanovanje, informacije o storitvah, nasveti ipd. Pa tudi v teh primerih ni odveč, če se pokažemo bolj človeške, če smo bolj neposredni, zabavni.

Po drugi strani pa vpeljava vsakdanjega okvira v pogovore z uporabniki socialnega dela ne pomeni, da ne bomo obdržali nekaterih prvin strokovno vodenega pogovora. Prvič, ne bomo se mogli izogniti pogovorom o temnejših straneh življenja naših sogovornikov in sogovornic, drugič, ohranimo in uporabimo nekatere etične določnice strokovnega dela, in tretjič, uporabimo nekatere spretnosti pogovarjanja, ki smo jih razvili v poklicih, ki se ukvarjajo s človeško stisko.

Pri pogovoru o temnih straneh življenja naših uporabnikov in uporabnic bomo pazili, da bomo to storili znotraj okvira, ki smo ga opisali. Praktično to pomeni, da našega pogovora ne bomo intonirali s problemi in težavami, ampak ga bomo začeli tako, kot bi začeli pogovor z potencialnim prijateljem. K stiskam, problemom in podobnim zadevam bomo prešli šele pozneje, ko bo pred nami človek. Tudi tu velja geslo: »Najprej ljudje!« (in šele nato njihove stiske). Tudi ko se bomo pogovarjali o njihovih težavah, ne bomo v ospredje postavljali njihove nezmožnosti, da se z njimi ukvarjajo, temveč se bomo pogovarjali o tem, kako se z njimi uspešno ali manj uspešno že bodejo. Zanimalo nas bo na primer, kako kdo ravna v psihični krizi, kako si lajša abstinenčno krizo, kako ravna s svojo stisko, kakšna orodja so mu na voljo, kaj mu je že pomagalo itn.

Uporabili bomo tista pravila strokovno vodenih pogovorov, ki so smiselna in se lahko prilagodijo enakopravnemu vrstniškemu pogovoru, ali pa jih bomo priredili. Tako je na primer pravilo poklicne molčečnosti. Čeprav bomo človeško zainteresirani za sogovornico, bomo ohranili pravilo nezinteresiranosti, se pravi, naša zainteresiranost bo predvsem situacijska, pri pogovoru nas bo vodilo zlasti spoznavanje sogovornika in ne sekundarni interesi, ki izhajajo iz našega osebnega življenja, pridobljenih informacij pa ne bomo uporabili za svojo lastno korist[24]. Glede na to, da je kljub naši usmerjenosti v krepitev moči uporabnic in uporabnikov razlika v družbeni moči še vedno velika, da so uporabnice in uporabniki odvisni od nas ipd., bomo pri druženju in pogovarjanju še vedno pazili, da svojega položaja ne bomo zlorabljali v strokovnem, pridobitnem, spolnem ali pa čisto interakcijskem smislu. Prav tako bomo ohranili disciplino, ki izhaja iz tega, da je to naša poklicna dejavnost. To pomeni, da bomo točni, da bomo na voljo, da bomo odgovorni ter da se bomo posvetili temu, kar delamo, da bomo delali zapiske itn. Pri vseh teh pravilih in opravilih in pri samih pogovorih nam bo tudi ostalo etično pravilo dialoškosti (zapis pogovora ali poročilo bomo dali v pregled sogovorniku itn.).

Spretnosti pogovarjanja, ki smo jih razvili v teh poklicih, so še kako uporabne tudi v drugače okvirjenih pogovorih. Uporabili bomo spretnosti aktivnega poslušanja, neobremenjenosti s teorijami in predsodki, vživljanja v sogovornika, pozornosti in osredotočenosti na tok pogovora, na tisto, kar nam človek pove, in ne na tisto, kar bomo povedali sami, pozorni bomo na svoje telesno počutje in na nebesedno govorico, pozorni bomo, kako sedimo in v kakšnem prostorskem razmerju smo do sogovornika, povzemali bomo pogovor in ga zrcalili, ne bomo postavljali vprašanj, ki se začnejo z »Zakaj«, ne bomo dajali nasvetov, ne bomo moralizirali, pomembnejša od vprašanj nam bodo podvprašanja itn. Vse te spretnosti bomo kombinirali s siceršnjimi konverzacijskimi spretnostmi, spretnostmi navezovanja stikov in sočustvovanja in jih podredili po eni strani občemu okviru vsakdanjih pogovorov, kot smo ga opisali, po drugi strani pa konkretnemu poteku pogovora in druženja s sogovornico ali sogovornikom.

DODATEK

SPOZNAVALNI INTERVJU (NAVODILA ZA IZVEDBO POGOVORA)

V vsakdanjih situacijah ljudi, ki jih spoznavamo, ne sprašujemo o njihovih problemih, o odnosih v družini, ni predpostavke, da je nekaj narobe z njim/njo, ampak pogosto ravno narobe, da je naš sogovornik oseba, ki jo je vredno spoznati zaradi njenih vrlin, da je zanimiva oseba, da se lahko od nje kaj naučimo, da nam je všeč, iščemo skupne točke zanimanja itn. Ali, če gremo še naprej, o pogovoru s stranko bomo poročali, kot da predstavljamo tujcem svojega/jo prijatelja/jico. Pri predstavljanju prijatelja/ice bi naštevali zlasti njegove/njene dobre strani, v čem je spreten/na, poudarili bi njegove/njene statusne simbole, uspehe itn. Podobno bi ravnali, če bi predstavili sebe, še zlasti, če bi se potegovali za službo. Izognili se bomo pogledu, ki je tradicionalno v navadi pri strokovnjakih in je pri strankah usmerjen v slabosti, neuspehe, težave in tiste značilnosti, ki kompromitirajo: razvade, konflikte, nesposobnosti, skratka, v poudarjanje njegove/njene stigme. Izognili se bomo fenomenu »žalostne zgodbe«. Zanimajo nas vedre zgodbe.

To pomeni, da naj bi ga/jo praviloma srečali na terenu, ki omogoča enakopravnost, npr. v javnem prostoru, kjer so si ljudje enaki in se počutijo dovolj doma. Npr. v bifeju bolnišnice, gostilni, parku; ob kavi, na sprehodu, ob običajnih opravilih, npr. pomivanju posode. Verjetno boste morali/le vložiti več energije v to, da bo pogovor potekal v znamenju običajnih vrstniških pogovorov, da vas ne bo sogovornik/ica gledal kot neko vrsto strokovnjaka/kinje, ampak bo pripravljen/a z vami prostodušno klepetati. Izogibajte se pogovorom v pisarni, ordinaciji ipd., raje povabite sogovornika/ico na sprehod, naj vam razkaže okolico ali zavod, lahko greste na kavo ali sok itn.

Tak pogovor bo zahteval tudi vaše sodelovanje. Če naj bo enakopraven, boste tudi vi morali povedati kaj o sebi, vendar pa ne kot kontrast ali vzor, temveč kot podobnost, istovetnost izkušnje.

Navezava stika bo za marsikoga težka, lahko tudi obremenjujoča. Morda vam lahko pomaga, če si predstavljate, da ste novinar/ka ali raziskovalec/lka-etnolog/inja, ki ga/jo zanima življenje domačinov/nk, ali še bolje, tujec/jka v mestu, ki hoče navezati stike z domačini/nkami, da bi videl/a, kako tam živijo.

Podobno lahko predstavite namen in okvir pogovora svoji/jemu sogovornici/iku. Povejte ji/mu naravnost, da ste študent/ka na praksi in da imate za nalogo spoznati uporabnika/ico te službe zlasti kot človeka, da vas zanima, kako živi, kaj dela, kaj jo/ga zanima itn. Lahko mu/ji tudi poveste, da je njegova/njena uporabniška izkušnja le drugotnega pomena. Za vzpostavljanje okvira običajne enakopravnosti je pomembno, da predstavite tudi sebe.

Beleženje. V večini primerov si pogovora ne boste mogli sproti beležiti (zapisovati ali snemati), zato si ga zapišite neposredno po pogovoru. Pri zapisovanju čimbolj uporabite jezik in način izražanja sogovornika/ice.

Če boste presodili, da situacija dovoljuje snemanje ali sprotno zapisovanje, lahko storite tudi to, seveda ob privoljenju sogovornice/ka.

Ko boste zapisovali/le pogovore, se zavedajte, da je pri zapisovanju *pomembno to, kar rečejo vaši sogovorniki/ice, ne pa to, kaj si mislite vi.*

Svoje ugotovitve si boste zapisali pozneje ali pa so jih zapišite na rob. Podobno velja tudi za zadeve, o katerih vam ni neposredno rekel/la, pa vseeno lahko sklepate, da veljajo.

VSEBINA POGOVORA[25]

Predvidoma naj bi pogovor trajal uro ali največ dve. Zato opozarjam, da so vaš čas in možnosti omejeni ter da boste le delno spoznali sogovornika/nico. Njegov/njen življenjepis sestoji iz plejade dogodkov, spominov, iz katere je težko izluščiti tisto, kar je pomembno. Zato se zaenkrat ne bomo lotili rekonstrukcije cele življenjske zgodbe, ampak le zbirke utrinkov.

Pogovor naj bo kar se da vsakdanji, običajen, kot se pogovarjamo z neznancem/nko na vlaku, novim znancem/nko na počitnicah, novimi sodelavci/vkami ipd.

1. Ljudje. Tako kot ponavadi nas bodo zanimali pomembni ljudje v njegovem/njenem življenju. Kdo so njegovi/njeni prijatelji/ce, sorodniki/ce, s kom ima stike, kdo je pomemben/na zanj/o, kdo od njegovih/njenih prijateljev, sorodnikov in znancev je pomemben/na za druge. Ob kakšnih priložnostih se videvajo? Kako se ima z njimi? Kaj mu/ji ti stiki dajejo in kaj on/a daje njim (denar, dobrine, nasveti, čustva itn.)?

2. Interesi. Drug sklop tematike se nanaša na to, kaj nekdo dela. Kakšno izobrazbo ima? Kaj dela (kaj je tudi že prej delal/a)? S čim se še ukvarja, kakšne hobije ima? Kaj ga/jo zanima? Na kaj je ponosen/a? Kaj mu/ji daje zadovoljstvo?

3. Dogodki. Naslednji sklop je lahko posvečen pomembnim dogodkom v življenju. Prelomnicam, zabavnim dogodkom, anekdotam. Kaj je bilo zanj/o vznemirljivo, veselo, žalostno? Kaj ga/jo je posebej jezilo? Česa se rad/a spominja, kaj mu/ji je spremenilo življenje?

4. Stigma Glede na to, da se bomo pogovarjali z ljudmi, ki so verjetno stigmatizirani in marginalizirani, bo del pogovora tekel tudi o tem. Če je le mogoče (ne pa nujno), ga/jo vprašajte tudi kaj o »življenju s stigmo«. Najprej: kaj je njegova/njena stigma? Kako se izogne dodatnemu ali povečanemu ali sploh stigmatiziranju, ali jo skriva in kdaj, ali jo kaže? Kakšen je odziv »občinstva« na stigmo? Za kaj je zaradi svoje stigme prikrajšan? Od kod je izločen/na, kaj mu/ji je dostopno, kaj ne? Kaj mu/ji je dostopno, kar »normalnim« ni? Kakšni so njegovi/njeni stiki z »normalnimi«? Na kaj mora paziti v teh stikih? V čem so »normalni« v stikih z njim/njo okorni? Česa ne vedo?

5. Stiska in pomoč. Tudi ta sklop je problematičen. Če bo v pogovoru nanesla beseda tudi na to področje, usmerite pogovor tudi v smer, ki bo nakazala uporabnikove ali uporabničine dobre lastnosti za potenciale ukvarjanja s stisko in obvladovanje. Kaj mu/ji pomaga, ko doživlja stisko, kakšne »trike« pri tem uporablja, na koga se lahko zanese ipd. Lahko se pogovorita tudi o tem, kaj bi še lahko bilo učinkovito v takih primerih. K temu sklopu sodijo tudi zadeve, ki se tičejo služb, ki so mu/ji na voljo in njegovega/njenega doživljanja njihove pomoči. Ustreznosti, pomanjkljivosti. Kako bi mu/ji (še zlasti služba, v kateri ste na praksi) lahko bolje pomagala?

OPOMBE

[1] Prav ustvarjanje novih in ustreznih situacij, delo v kontekstu, ki pogosto večji del ni besedno in pogovorno, je gotovo ena od produktivnejših oblik socialnega dela, ki pa je pogosto metodično zanemarjena in ima glede na pogovorne praktike manj prestižni pomen.

[2] Na neki delavnici, kjer so prevladovali drugi kadri, npr. socialni pedagogi ali zdravstveni delavci, so bili odgovori rahlo specifični. Medtem ko so socialni delavci veliko govorili o problemih, so slednji pogosto omenili osebnostne motnje ali bolezen.

[3] To je glede na delavnice v 3. letniku dodiplomskega študija precej neverjeten podatek.

[4] To vprašanje ponavadi zastavita le dva ali trije od 10-15 članov skupine. Nekateri kratko malo pozabijo, drugi pa so razlagali, da jim je ime že bilo sporočeno.

[5] Vprašanje lahko predpostavlja tudi bolj kontekstualne informacije, npr.: »Dolgčas mi je. Mudi se mi.«

[6] Možne so še variante: »Jo kupiš?« »Ni naprodaj.« Ipd.

[7] Podobno se zgodi v potegavščini, ko nekdo reče sogovorniku:

»Vprašaj me, kako sem!«

»Kako si?«

»Ne vpraš'!«

[8] Tavistock je prestižna psihoanalitska šola v Severnem Londonu, kjer delujejo najbolj znani psihoanalitiki.

[9] Prav tako slavna vedenjsko orientirana klinika v Južnem Londonu.

[10] Za primere trgovanja z identiteto v primerih totalne institucionaliziranosti in postvarjenosti gl. Goffman, 1961; Flaker, 1988; 1998).

[11] Tu se lahko spomnimo na ljudski humor, ki ga preprosti ljudje, po navadi z nižjim statusom, uživajo v stikih z nepoučenimi, neumnimi tujci, turisti in antropologi, katerih pomanjkljivo poznavanje situacije, jezika, miljeja ali celo kulture domačini in poznavalci spremenijo v svojo prednost in vir hudomušnih potegavščin. Vendar se njihov družbeni položaj s tem ne spremeni, le prenašajo ga lažje, korist je spet le situacijska. Izvensituacijsko korist imajo vseeno ponavadi tisti, ki so bili osmešeni. Oni namreč vnovčijo svojo izkušnjo, naredijo iz nje blago, ki ima menjalno vrednost.

[12] Ta del vaje je razdeljen na tri dele (po 15 minut), v prvem ena oseba postavi vprašanja, druga odgovarja, v drugem zamenjata vlogi, v tretjem se o tem pogovorita. Prav v tretjem delu so udeleženci poročali, da so se najbolje pogovarjali in zvedeli največ eden o drugem.

[13] Ko te na primer ena od udeleženk, sicer vrstnica, pri izvedbi delavnice vpraša o odnosih z ženo, ji lahko na primer odgovoriš: »Kaj te briga!«

[14] Stigma je primer inverzije med pročeljem in zakulisjem. V ospredju so informacije, ki nas diskvalificirajo, diskreditirajo. Stigma je v bistvu opozorilo interaktantu, da je z nekom nekaj bistveno narobe in da ne moremo računati z njim. Stigma nam govori tudi o tem, da je ustvarjanje pročelja družben proces ter da je naš vpliv na to, kaj nam bo pisalo na čelu, omejen.

[15] Neposrednega spraševanja po političnem prepričanju, verski in celo etični pripadnosti se vsaj v nekaterih krogih izogibamo. Lahko bi predpostavili, da te informacije o posamezniku v spoznavalnem diskurzu obravnavamo kot naključne ter prepuščamo sogovorniku, da jih zase vzpostavi kot ključne. Tako pustimo prostor, da jih definiramo kot naključne, se pravi, nepomembne in naključne za najino srečanje.

[16] To velja v situacijah, kjer so ljudje v rivalskih odnosih, kjer gre za nasprotnika v strateških interakcijah, negotovih situacijah – npr. srečanje tujca v noči ipd., iskanje grešnega kozla ipd.

[17] Zarota je seveda mogoča, toliko bolj v situaciji, kjer ni prič.

[18] Tudi to situacijo lahko vzamemo kot metaforo za strokovno delo in se vprašamo: Kdo prihaja h komu? Res prihajajo stranke k nam? Četudi se v dramskem smislu kaže tako – človek namreč pride skoz naša vrata –, pa so na drugih ravneh razmerja bolj zapletena. V situaciji terenskega dela je prav narobe, sami pridemo k uporabnikom. V situacijah, ko izvajajmo javna pooblastila, je nasploh tako, da nas je nekdo pooblastil, da lahko stopimo v stik z uporabnikom. Treba je torej postaviti tudi to vprašanje: S kakšnim namenom kot strokovnjak prihajam k uporabniku? Kdo je napotil mene? Ipd. Ta vprašanja je treba zastaviti v konkretnem dialogu z uporabnikom in skupaj z njim iskati odgovore. Zastavek ni le vzajemnost in recipročnost, ki je odlika navadnih interakcij, temveč tudi ustvarjanje mandata za skupno delo.

[19] Pred kratkim mi je prijateljica potožila, da se ponoči ne more sprehajati sama, ker ima občutek, da se drugim zdi čudno, če se ženska sprehaja ponoči sama. Rekla je, da si bo v ta namen nabavila psa, saj tako ne bo dajala vtisa čudnosti. Vidimo, da je pes pogoj sprejetosti v taki situaciji, ključ, ki spremeni nenavaden dogodek ali, bolje rečeno, dogajanje v sprejemljivega, navadnega. Zato lahko trdimo, da je pes ključ za ta teritorij.

[20] Spraševalka je preformulirala izvirni vprašanji: Zaradi česa ste se odločili za pogovor? Zakaj ste prišli?

[21] Intervju lahko po vsej verjetnosti postavimo nekam vmes med pogovor in pripoved, v slovenščini bi ga lahko poimenovali *razgovor*, saj gre v njem za raziskovalno naravnanost, usmerjenost v raziskovanje neke teme in izmenjavo mnenj in za zamenljivost vlog.

[22] Za obravnavo uslužnostnega modela pri popravljalskih poklicih in še posebej medicinskega modela znotraj njih gl. Goffmanov esej (1961: 281-336; Flaker, 1988: 121-136).

[23] Vprašanje »Kdo si?« je lahko uporabno pri dekonstrukciji identitete, kot neke vrste zenovske vaje; če si ponavljamo to vprašanje, lahko pridemo do neštetih odgovorov, ki nam prejkone pokažejo, kako negotova je naša konstrukcija jaza. Mogoči pa so tudi povsem filozofski odgovori na tako vprašanje. Če so taki odgovori morda produktivni znotraj teh okvirov, pa gotovo ne prispevajo spoznavanju med ljudmi. Ali pa je lahko, če je vzdušje spoznavanja intonirano erotično, to vprašanje gesta, ki kaže na željo po nekonvencionalnem, neposrednem in globokem spoznavanju.

[24] Vseeno lahko ugotovimo, da se tudi tu meje spremenijo. Gre za to, da svoje stranke, če imamo na primer problem z vodovodno inštalacijo, ne bomo spraševali, ali zna popravljati pipe in ali pozna kakšnega vodovodnega inštalaterja. Če pa sogovornik o tem spregovori, ne vidim razloga, da te informacije ne bi uporabili, ob primernem plačilu seveda. Razlogi za to so, da je taka posledičnost izmenjave informacij v navadi, in s tem pokažemo, da imajo njegove besede tudi stvaren pomen. To je še zlasti ustrezno, če sogovornik potrebuje potrditev svojih spretnosti ali pa zaslužek. Tisto, na kar moramo biti izredno pozorni, pa je, da ne zlorabimo svojega položaja.

[25] Vsebino pogovora smo priredili po intervjuju *Getting to know you* Brosta in Johnsona (1982), kot nam ga je predstavila v okviru Tempus projekta Shula Ramon.

LITERATURA

BROST, M., JOHNSON, T. (1982), *Getting to Know you: One approach to service assessment and planning for individuals with disabilities*. Madison, Wisconsin: Wisconsin Council on Developmental Disabilities.

FLAKER, V. (1988), Erving Goffman: Azili (povzetek). V: Flaker, V., Urek, M. (ur.): *Hrastovški anali za leto 1987*. Ljubljana: RK ZSMS (73-137).

– (1998) *Odpiranje norosti: vzpon in padec totalnih ustanov*. Ljubljana: Založba /*cf.

GARFINKEL, H. (1967), *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.

GOFFMAN, E. (1956), *Self-presentation in Everyday Life*. Doubleday, Anchor Books.

– (1963a), *Behaviour in Public Places*. New York: Free Press.

– (1963b), *Stigma: Notes on the management of spoiled identity*. Engelwood Cliffs: Prentice-Hall.

– (1971), *Relations in Public: Microstudies of the Public Order*. New York: Harper Colophon Books.

– (1974), *Frame Analysis*. New York: Harper Colophon Books.

HAŠEK J. (1952), *Dobri vojak Švejk med prvo svetovno vojno. 2. knjiga: Na fronto*. Ljubljana: Ljubljanski dnevnik (6).

LINDGREN, A. (1988), *Pika nogavička*. Ljubljana: Mladinska knjiga.

STEFANOSKI, P. (1999), Motivacijski intervju. *Socialno delo 38*, 4-6: 287-291.

YOUNG, J. (1971), The role of the police as amplifiers of deviance, negotiators of reality and translators of phantasy: Some consequences of our present system of drug control as seen in Notting Hill. V: Cohen, S. (ur.), *Images of Deviance*. London: Pelican (27-62).