

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Nadja Kozminčuk

Uporaba zgodb in metafor v socialnem delu

Diplomsko delo

Ljubljana, 2016

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Nadja Kozminčuk

Uporaba zgodb in metafor v socialnem delu

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Lea Šugman Bohinc

Ljubljana, 2016

Zahvaljujem se

... vsem strokovnim delavcem, ki so bili pripravljeni sodelovati v moji raziskavi.

...moji mentorici, doc. dr. Leji Šugman Bohinc, za njen trud, čas in pomoč pri pisanju naloge.

...Aleksu in vsem najbližjim za vso spodbudo in podporo.

Ljudje smo zgodbe pripovedujoča bitja.

Ben Okri



IZJAVA

Spodaj podpisani/-a **Nadja Kozminčuk**, študent/-ka univerzitetnega dodiplomskega študija Socialno delo, Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani, z vpisno številko **06110040**, s svojim podpisom izjavljam, da sem avtor/-ica diplomskega dela z naslovom:

» **Uporaba zgodb in metafor v socialnem delu**«.

S svojim podpisom zagotavljam:

- da je predloženo diplomsko delo rezultat mojega samostojnega raziskovalnega dela ter da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev citirana in navedena v seznamu virov, ki je sestavni del predloženega diplomskega dela;
- da se zavedam, da je plagijatorstvo, ne glede na obliko in način predstavljanja tujega avtorskega dela kot svojega, v nasprotju z akademsko etiko in s pričakovanimi moralnimi prepričanji ter pomeni hujšo kršitev pravil in predpisov, ki urejajo to področje, kot tudi posledic, ki jih ima takšno dejanje za predloženo delo in z njim povezani status;
- da sem seznanjen/-a z določili Pravilnika o diplomskem delu in diplomskem izpitu;
- da je predloženo pisno delo identično elektronski verziji istega dela;
- da v skladu s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah (Ur. l. RS, št. 16/07, 68/08 in 110/13) dovoljujem, da se zgoraj navedeno diplomsko delo objavi v digitalni zbirki eGradiva in repozitoriju UL.

V Ljubljani, **15.6.2016**

Podpis avtorja/-ice: *Kozminčuk Nadja*

S svojim podpisom:

- dovoljujem knjižnici Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani uporabo svojega rojstnega datuma za namen obdelave diplomskega dela v sistemu COBISS;
- soglašam z objavo svojega diplomskega dela na svetovnem spletu;

V Ljubljani, **15.6.2016**

Podpis avtorja/-ice:

Kozminčuk Nadja

PODATKI O DIPLOMSKEM DELU

Ime in priimek: Nadja Kozminčuk

Naslov diplomskega dela: Uporaba zgodb in metafor v socialnem delu

Mentorica: doc. dr. Lea Šugman Bohinc

Kraj: Ljubljana

Leto: 2016

Število strani: 104

Število prilog: 3

Število tabel: 2

Ključne besede: Pripovedovanje zgodb, uporaba metafor, narativni pristopi k podpori in pomoči, zgodbe v socialnem delu, zdravilne zgodbe, socialno delo.

Povzetek diplomskega dela

Pričujoče diplomsko dela se ukvarja s temo uporabe zgodb in metafor v procesu pomoči in podpore. Namen diplomske naloge je bil ugotoviti, kako pogosto strokovni delavci¹ pri svojem delu uporabljajo zgodbe in metafore. Prav tako pa je bila raziskava namenjena spoznavanju seznanjenosti strokovnih delavcev z narativnimi pristopi k podpori in pomoči kot podlagi za uporabo zgodb in metafor v procesu dela z uporabnikom. V teoretičnem delu diplomske naloge razlagam pojme, ki so ključni za empirični del raziskave. Tako definiram in umestim pojme kot so zgodba, metafora, pripovedovalec, narativni pristopi k podpori in pomoči, govorim pa tudi o pomenu zgodb v socialnem delu. V teoretičnem delu pa tudi bolj podrobno razdelim vrste zgodb, naštejem možne vire za črpanje zgodb, ter kako se v jeziku manifestirajo metafore. Pomembno se mi je zdelo opredeliti tudi učinke uporabe zgodb ter možne načine uporabe. Narativne pristope k podpori in pomoči opišem, naštejem najbolj pogosto uporabljene metode, skušam pa jih tudi povezati s socialnim delom in naštetih njune bistvene skupne značilnosti. Govorim tudi o zgodbah in socialnem delu, torej zakaj so zgodbe pomembne za stroko socialnega dela, na kakšen način so uporabljene. Na ta način postavim teoretični okvir za empirični del diplomske naloge.

Vir podatkov za raziskovalni del diplomskega dela sem zbrala s sedmimi intervjuji, ki sem jih izvedla s strokovnimi delavci, zaposlenimi na različnih področjih socialnega varstva. Intervjuje sem izvedla individualno in osebno. Prepisi intervjujev so bili podlaga za

¹ V diplomski nalogi izmenjujuče uporabljam izraz strokovni delavec in strokovna delavka, s tem pa hkrati opisujem vse strokovne delavce, tako ženskega, kot moškega spola. Prav tako namesto izraza socialni delavec/delavka, uporabljam strokovni delavec/delavka ali pomagajoči. Razlog za to je raznovrstna izobrazba strokovnih delavcev, zajetih v vzorcu raziskave, ki nimajo naziva socialnega delavca/delavke, kljub temu pa so zaposleni na področju socialnega varstva.

nadaljnjo obdelavo in interpretacijo podatkov. Pri opisu metodologije raziskave bolj podrobno opišem način zbiranja podatkov ter kako sem podatke analizirala.

Rezultati raziskave so pokazali močno prisotnost zgodb in metafor v delu strokovnih delavcev. Prav tako se je pokazalo, da se odgovori strokovnih delavcev na mestih močno približajo teoretičnim konceptom, ki so predstavljeni v diplomski nalogi. Kljub temu, da so strokovni delavci potrdili in izkazovali znanje o uporabi zgodb in metafor, nihče od njih ni bil seznanjen z narativnimi pristopi k podpori in pomoči. Odgovori strokovnih delavcev so pokazali, da se zavedajo, da je uporaba zgodb in metafor najbolj pogosto proces, ki se odvija, ne da bi se tega zavedali. Predvsem so imeli strokovni delavci težave pri razlagi metafor, ki so v uporabi jezika zelo pogoste. Najbolj raznovrstne odgovore sem dobila glede skupin, ki so po njihovem mnenju najbolj oz. najmanj primerne za uporabo zgodb in metafor. Vsi odgovori so bili različni, kar nekaj vprašancev pa je odgovorilo, da so primerne vse skupine uporabnikov. Rezultati so pokazali tudi, da si strokovni delavci želijo imeti več znanja o uporabi zgodb in metafor ter narativnih pristopih k podpori in pomoči, izrazili pa so tudi željo po bolj strokovnem znanju.

Title: The Use of Stories and Metaphors in Social Work

Graduation Thesis Abstract

The following graduation thesis revolves around themes of storytelling and the use of metaphors in the process of help. The aim of this thesis was to resolve, how often practitioners use stories and metaphors in the line of their work. The research was also intended to discover knowledge that practitioners have of narrative approaches to help and support. Narrative approaches are a theoretical foundation for the use of stories and metaphors in the process of help and support.

In the theoretical part of this thesis, I explain concepts, important in the empirical part that follows. Concepts, such as stories, metaphors, storyteller, narrative approaches to support and help are defined and explained. I also write about the importance of stories in social work. In this part of my thesis, I list different kinds of stories, suitable for the process of help and support. Possible sources of stories and the manifestations of metaphors are also listed. I thought it was important to define some of the effects the stories usage can have and different ways the practitioner can put them to use. Narrative approaches to help and support are described and the most well known methods listed. I try to link narrative approaches and social work by listing their joint features. In this place, I write about the stories in social work and ways they are used. By doing so, I set a theoretical frame for the empirical part of this thesis.

The source of information for the empirical part of my graduation thesis are seven interviews. They were conducted with practitioners, working in different fields of social work. Interviews were conducted individually and personally. Transcripts of this interviews were the basis for all further analysis and interpretation of the data. When I describe the methodology of the research, I describe more detailed, how the data gathering was conducted, as well as how the data was analysed.

Research results showed strong presence of stories and metaphors in the work of practitioners. Answers, provided by practitioners, were at times extremely similar to the theoretical concepts, provided in the first part of my graduation thesis. Despite the fact, that practitioners confirmed the use of stories and metaphors in their work and showed apparent knowledge about storytelling and using metaphors, none of them was familiar with narrative approaches to help and support. Using stories and metaphors is apparently an action practitioners make spontaneously and with no theoretical knowledge. Practitioners' answers showed, that they are aware of the fact, that the use of stories and metaphors is mostly an unconscious process. They mostly struggled to answer questions, related to reflecting the use of metaphors in the process of help, because metaphors are so frequently used when we speak. Answers were most diverse, when answering questions about what kind of people are most or least suitable for the use of metaphors and stories. It was evident in the results, that practitioners desire to have more knowledge of the subject of storytelling, using metaphors and narrative approaches to help and support. They expressed wanting more expert knowledge of the subject.

Keywords: Storytelling, using metaphors, narrative approaches to help and support, stories in social work, healing stories, social work.

KAZALO VSEBINE

1	TEORETIČNI UVOD	1
1.1	ZGODBE	1
1.1.1	Definicija zgodbe	1
1.1.2	Pripovedovalec.....	4
1.1.3	Vrste zgodb	4
1.1.3.1	Osebne zgodbe	4
1.1.3.2	Socialne/družbene zgodbe.....	6
1.1.3.3	Zgodbe, ki povzročijo "trans – formacijo"	6
1.1.3.4	Zdravilne zgodbe	7
1.1.3.5	Humorne zgodbe	8
1.1.3.6	Basen	9
1.1.3.7	Zgodbe, ki se končajo z dilemo	10
1.1.3.8	Zgodbe, ki se jim je v procesu pomoči dobro izogibati	11
1.1.4	Viri zgodb.....	12
1.1.4.1	Knjige.....	13
1.1.4.2	Drama.....	13
1.1.4.3	Strokovne izkušnje, kot vir zgodb.....	14
1.1.4.4	Televizijske oddaje in filmi.....	14
1.1.4.5	Zgodbe, povezane z uporabnikovim življenjem	15
1.1.4.6	Miti.....	15
1.1.4.7	Zgodbe, ki temeljijo na herojih	15
1.1.5	Zgodovina pripovedovanja zgodb.....	16
1.1.6	Načini pripovedovanja zgodb	19
1.2	METAFORE	21
1.2.1	Definicija metafore	21
1.2.2	Manifestacije metafor	21
1.2.2.1	Šale in anekdote	22
1.2.2.2	Pregovori, reki, citati.....	22
1.2.2.3	Aforizmi, analogije, prilike	23
1.2.2.4	Prispodobe.....	23
1.2.2.5	Vinjete	23

1.2.2.6	Koan princip.....	23
1.2.2.7	Alegorije in satire.....	24
1.2.3	Uporaba metafor v procesu pomoči in podpore.....	24
1.3	NARATIVNI PRISTOPI K PODPORI IN POMOČI.....	27
1.3.1	Definicija narativnih pristopov k podpori in pomoči.....	27
1.3.2	Metode narativnih pristopov	31
1.3.2.1	Dekonstrukcija zgodbe.....	31
1.3.2.2	Vprašanja	31
1.3.2.3	Trenutki izjeme	32
1.3.2.4	Eksternalizacija	32
1.3.2.5	Reavtorizacija.....	33
1.3.2.6	Poimenovanje problema in projekta	33
1.3.2.7	Dokumentiranje in kroženje nove zgodbe	34
1.3.3	Narativni pristopi in socialno delo	34
1.3.4	Odnos med uporabnikom in pomagajočim v postmodernih konceptih pomoči .	37
1.4	ZGODBE SOCIALNEGA DELA.....	37
2	FORMULACIJA PROBLEMA.....	39
2.1	OPREDELITEV POJMOV	40
2.1.1	Zgodba	40
2.1.2	Metafora	41
2.1.3	Strokovna delavka.....	41
2.1.4	Narativni pristopi k podpori in pomoči.....	41
3	METODOLOGIJA	42
3.1	VRSTA RAZISKAVE	42
3.2	MERSKI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV	42
3.3	POPULACIJA IN VZOREC	42
3.4	ZBIRANJE PODATKOV	43
3.5	OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	44
4	REZULTATI.....	45
4.1	UPORABA ZGODB	45
4.2	UPORABA IN POGOSTOST UPORABE METAFOR.....	46
4.3	PRIMERI IN NAČINI UPORABE ZGODB IN METAFOR.....	47

4.4	SPONTANA/NAČRTOVANA UPORABA ZGODB IN METAFOR.....	48
4.5	NAMENI UPORABE ZGODB IN METAFOR	48
4.6	VRSTE ZGODB IN METAFOR.....	49
4.7	VIRI ZGODB IN METAFOR	50
4.8	SKUPINE UPORABNIKOV, KI SO/NISO PRIMERNE ZA UPORABO ZGODB IN METAFOR	51
4.9	NEGATIVNE/POZITIVNE IZKUŠNJE Z UPORABO ZGODB IN METAFOR.....	52
4.10	UČINKI UPORABE ZGODB IN METAFOR.....	52
4.11	UPORABNOST ZGODB IN METAFOR V SOCIALNEM DELU	54
4.12	SEZNANJENOST/NESEZNANJENOST S TERMINOM "ZDRAVILNE ZGODBE"	54
4.13	UPORABA IN POGOSTOST UPORABE "ZDRAVILNIH ZGODB"	54
4.14	IZKUŠNJE Z UPORABO "ZDRAVILNIH ZGODB"	55
4.15	VIRI ZDRAVILNIH ZGODB	55
4.16	SEZNANJENOST/NESEZNANJENOST Z NARATIVNIMI PRISTOPI K PODPORI IN POMOČI	56
4.17	ZNANJE IN IZOBRAŽEVANJE O UPORABI ZGODB IN METAFOR	56
4.18	PODATKI O IZOBRAZBI	57
5	RAZPRAVA	58
6	SKLEPI	66
7	PREDLOGI	68
8	UPORABLJENA LITERATURA	69
9	PRILOGE	72
9.1	PRILOGA 1: VODILO ZA INTERVJU	72
9.2	PRILOGA 2: ODPRTO KODIRANJE	73
9.3	PRILOGA 3: OSNO KODIRANJE.....	99

KAZALO TABEL

Tabela 1.1: Pripovedovanje zgodb v tradicionalni, moderni in postmoderni dobi.....	18
Tabela 3.1: Podrobnejši podatki o vzorcu	43

1 TEORETIČNI UVOD

1.1 ZGODBE

Zgodba nam pomaga videti, kot da bi nam kdo posvetil z lučjo v temi, medtem ko smo izgubljeni v gozdu. (Parkinson, 2009: 41)

1.1.1 Definicija zgodbe

zgódba -e ž(ô)

1. kar kdo pripoveduje o resničnih ali izmišljenih dogodkih, povezanih v celoto

2. krajše pripovedno delo, navadno v prozi

(SSKJ)

Zgodbe so nekaj čudovitega in našemu vsakdanu vdahnejo nekaj čarobnega. Zanimivo pa je, da so hkrati tudi nekaj popolnoma vsakdanjega, saj so povsod. Življenje brez zgodb je za ljudi nemogoče, saj ljudje v bistvu *smo* zgodba. Zgodba o tem, kaj smo bili, kaj si želimo biti, kako smo in kaj bi lahko bili. V sanjah nam naši možgani pripovedujejo zgodbe, če ponoči slišimo kakšen šum, pa tudi o tem sestavimo zgodbo. Beremo knjige, ki so polne zgodb, ko prižgemo televizijo ali radio, pa se tam srečamo s še več zgodbami. (Parkinson, 2009: 17.) Prav tako pa je vse kar pripovedujemo zgodba, saj ljudje vse, kar se nam dogaja, urejamo v obliki zgodb. Ko srečamo nekoga na poti v trgovino, potem pa o tem dogodku pripovedujemo doma, v bistvu pripovedujemo zgodbo.

Ljudje živimo v zgodbah, tudi če se tega ne zavedamo. Živimo v svojih osebnih zgodbah, družinskih mitih, tradicijah in anekdotah. Zaljubimo se skozi zgodbe ali pa v zgodbe, v Shakespearjeve drame ter ob ljubezenskih skladbah ipd. Po mnenju avtorjev narativni vzorci, dominantni v naši družbi, lahko celo določajo, kako odrastemo, kaj delamo, kaj si želimo, kaj sanjamo in na kakšen način trpimo. (Angus, MacLeod, 2004: 119.)

Sklepamo lahko, da je bilo človeštvo že od nekdaj povezano z zgodbami. Obstajajo dokazi, kot so na primer jamske slike, ki jih lahko interpretiramo kot pripovedovanje zgodb. Lahko bi torej trdili, da ljudje že zelo dolgo uporabljajo medij pripovedovanja zgodb, kot vrsto komunikacije in socializacije. Ob bolj podrobnem preučevanju različnih kultur in religij bi lahko opazili, da je njihovo jedro sestavljeno iz zgodb in mitov: grških mitov o bogovih, svetopisemskih zgodb, Kofucijevih naukov, lahko bi naštevala še veliko več. To da misliti, da

so se vrednote in identitete posamične generacije že od nekdanj prenašale na druge generacije preko legend in mitov, ki so si jih ljudje pripovedovali. Dandanes se mogoče res ne zbiramo več okoli peči, da bi si pripovedovali zgodbe, to pa ne pomeni, da nismo še vedno obkroženi z zgodbami, ki še vedno v sebi pogosto nosijo sporočila o željenih vrednotah.

Z zgodbami se navadno srečamo že zelo zgodaj v otroštvu. Vsak od nas pozna vsaj kakšno zgodbo, ki mu je pri srcu še iz otroštva, hkrati pa znamo povedati tudi, kaj smo se iz te zgodbe naučili. Primerov zgodb, na katere imamo spomine iz otroštva, je neskončno veliko: Trije prašički, Ostržek, Rdeča kapica, Pepelka, Lepa Vida, Martin Krpan itd. Lahko bi torej rekli, da so zgodbe pomemben del našega otroštva. Po mnenju nekaterih avtorjev pa se v zadnjem času kaže, da je vedno več poudarka na premišljeni uporabi zgodb tudi v šolah. Raziskave so namreč pokazale pozitiven odziv otrok na zgodbe, ki vsebujejo nauke. Avtorica pa poudarja tudi pomembnost zgodb, ki jih pripovedujejo otroci. Zgodbe, ki nastanejo v njihovi domišljiji, jim namreč pomagajo izpovedati svoja čustva in ovrednotiti dogodke. Hkrati pa preko pripovedovanja zgodb dogodke tudi lažje smiselno organizirajo ter razumejo. (Lake, 2003: 3,4.)

Niso še vse zgodbe napisane, hkrati pa niso le okoli nas. Vsaka oseba je svoja zgodba. Prav zato je za posameznika nemogoče, da bi izstopil iz svoje zgodbe in pogledal nanjo iz zunanje perspektive. Svojo zgodbo lahko vidimo le skozi svoje oči, na svoj način. Tudi vse kar povemo o svojem življenju je zgodba. S temi zgodbami pojasnujemo svoje namene in se sklicujemo na moralnost svojih dejanj. Preko tovrstnih zgodb pa ljudje tudi oblikujemo svojo identiteto in način, kako se predstavljamo drugim. (Ule, 2000, v Urek, 2005: 11.)

Zgodbe, ki jih poslušamo ter tiste, ki jih pripovedujemo, tudi oblikujejo naša doživetja. Življenjske zgodbe, ki jih vsakodnevno pripovedujemo, so v konstantnem procesu spreminjanja in preoblikovanja. Obenem pa te zgodbe tudi živimo. Vsakodnevno torej doživimo mnogo zgodb, prav zato, po mnenju avtorjev, mora biti zgodba nekaj res posebnega, da si jo zapomnimo med obilico drugih zgodb, ki jih nosimo v svojem spominu. (Agnus, MacLeod, 2004: 137, 138.)

Zgodbe so tudi naše orodje za prenašanje informacij. Toda vsaka zgodba, ki jo povemo, je naša interpretacija ter naše pojasnjevanje doživetja. Prav tako vsako zgodbo, ki jo slišimo, interpretiramo po svoje in jo razumemo drugače, kot nekdo drug. Kako bomo zgodbo interpretirali je odvisno od naših preteklih izkušenj in osebnosti, ki smo jo izoblikovali v

letih.

McCall piše tudi o tem, kako ljudje oblikujemo zgodbe o dogodkih in izkušnjah. Pravi, da smo pri tem oblikovanju zelo podobni pisateljem in drugim poklicnim pripovedovalcem. Če bi bili bolj pozorni na to, kako pripovedujemo, bi slišali, kako v svojih zgodbah podamo opise likov, ki v zgodbi nastopajo. Zgodbo začnemo s pojasnjevanjem kraja, kjer se bo zgodba odvijala, nato pa jo vodimo do zapleta. (McCall, 1989, v Urek, 2005: 12.)

Kljub temu, da so zgodbe neodtujljiv del nas in našega življenja, se hitro zgodi, da jih prezremo ali preozko definiramo. V sodobni družbi se soočamo z vprašanjem funkcionalnosti zgodb. Ali so zgodbe nekaj, kar nas le zabava, ali imajo tudi druge koristi? Preverjamo pa tudi resničnost oz. fiktivnost zgodbe. Je zgodba pristna, ali drži? Pogosto se zgodi, da pojmovanje zgodbe le kot fikcije hitro spodkoplje njeno vrednost. Družba, v kateri živimo, največkrat ne ceni znanja, shranjenega v zgodbah, bolj malo pa je cenjena tudi uporaba domišljije. Dominantne in bolj spoštovane so tiste vede, ki so preverljive in znanstvene. (MacLeod, 1997: 29.)

Avtorji navajajo veliko različnih definicij zgodbe.² Definicije se razlikujejo glede na to, za katero področje so napisane. Prav zaradi številčnosti definicij bom za potrebe svoje diplome zgodbe le okvirno opredelila. Del zgodb, ki jih bom omenjala v nadaljevanju, bom tako opredelila kot nekaj, kar nekdo pripoveduje o dejanskih ali v domišljiji ustvarjenih dogodkih, povezanih v interpretativno celoto.

Prav tako pa je pomembno omeniti definicijo, ki jo omenjata avtorja Angus in MacLeod (2004: 299). V svojem delu namreč naracijo definirata z dveh zornih kotov. Lingvistično definirata zgodbo kot obliko, ki vsebuje začetek, protagonista, zaplet in konec. Epistemsko pa zgodbo povežeta z narativnim védenjem oz. védenjem, ki je vezano na eno samo osebo in njene specifične izkušnje. Narativno védenje avtorja postavita v nasprotje s paradigmatskim védenjem. Poudarita, da paradigmatsko védenje sledi razvijanju

²»Naracije ali zgodbe so lingvistični način komunikacije med posamezniki, skupnostmi in kulturami.« (Miller, 2006: 105)

»Zgodba govori o resničnih, še pogostejše pa izmišljenih dogodkih, narejena je, da zabava poslušalce ali bralce, pravljica.« (Oxfordov slovar angleškega jezika)

»V najpreprostejšem smislu so zgodbe poročila o nizih dogodkov, ki so se zgodili. Ponavadi so dogodki kronološko urejeni in cilj zgodbe je, da razvije poanto ali moralo.« (Hall, 2001: 192)

zakonitosti in posploševanju ugotovitev na več ljudi.

Za moje delo bo zelo pomembna njuna epistemska definicija zgodbe. Ljudje namreč vse svoje življenje urejamo v obliki zgodb. Tudi vse svoje izkušnje ali spomine podajamo drugim v obliki zgodb. Ko poslušamo druge, slišimo njihovo pripovedovanje v obliki zgodb. Vse te zgodbe pa so specifične vsakemu posamezniku posebej. Med procesom pomoči, pomagajoči in uporabnik torej skušata spremeniti njegovo zgodbo. Vsak proces pomoči pa je edinstven in neponovljiv.

1.1.2 Pripovedovalec

Zgodbe, ki jih pripovedujemo ali poslušamo, določajo, kako vidimo svet. (Parkinson, 2009: 26.) Ljudje imamo pripovedovanje zgodb v svoji naravi, zmožni smo ustvarjati, konstruirati lasten svet. Svet, ki ga vidimo, naši možgani razložijo v obliki zgodbe. Naravni pripovedovalci smo tudi zaradi dejstva, da sanjamo, in preko sanj nezavedno ustvarjamo metafore za naše izkušnje. Dejstvo, da smo naravni pripovedovalci, se kaže tudi v tem, da konstantno spreminjamo zgodbe o našem življenju. Vsakič, ko povemo zgodbo o kakšnem dogodku, jo povemo malo drugače. Zgodbe pripovedujemo tudi, ko nas nekaj skrbi, včasih celo napihnemo pomen preteklih dogodkov, ter marsikdaj sami sebi povzročamo preglavice. Ob pogledu na naše družbene odnose vidimo, da marsikdaj spletno ali pa se ujamemo v mrežo govoric, ki so prav tako zgodbe. Pripovedovalci pa smo bili že od nekdaj, saj naše družine, družbene skupine in plemena svojo kulturo so, in jo še vedno razlagajo preko mitov in legend. (Parkinson, 2009: 65,66.)

Sposobnost pripovedovati zgodbe pride že zelo zgodaj, z zgodnjo uporabo jezika. Če smo pozorni na to, kaj govorijo majhni otroci, hitro ugotovimo, da govorijo zgodbe, ki z leti postanejo le bolj strukturirane in kompleksne. (MacLeod, 1997: 32)

1.1.3 Vrste zgodb

1.1.3.1 Osebne zgodbe

Vsak ima svojo zgodbo, s katero se predstavlja drugim ljudem. Lahko bi rekli, da ima vsak posameznik različne zgodbe o sebi, različne glasove, ki jih prevzame v različnih kontekstih. Kot pravi Rob Parkinson (2009: 27), se obnašamo popolnoma drugače v

družinskem kontekstu ali pa družbi naših prijateljev. Vsak od nas sestavi lastno zgodbo o tem, kdo smo, kaj nam je všeč, česa ne maramo. Sestavimo svoje življenjske zgodbe, ki vsebujejo pripovedi o naši preteklosti ter zgodbe o naši načrtovani prihodnosti. (ibid.)

Ne da bi se tega sploh zavedali, ljudje dogodke vsakega dneva, povežemo med seboj. Na ta način jih osmislimo, uredimo, ter tako ustvarjamo zgodbe o našem življenju. Vsaki naši dogodivščini tako vdihnemo pomen. (Morgan, 2000.)

Avtorji pišejo tudi o tem, kako ljudje spreminjamo in prilagajamo zgodbe, ki jih vsakodnevno pripovedujemo, glede na okoliščine, v katerih se to pripovedovanje zgodi. Zgodilo bi se lahko celo to, da bi nekdo, ki bi našo zgodbo slišal dvakrat, v dveh zelo različnih kontekstih, mislil, da smo zgodbo precej po svoje preuredili in marsikaj dodali, si izmislili. Dejansko pa na te razlike v zgodbah lahko močno vpliva kontekst pripovedovanja. (Urek, 2005: 22.) Lahko bi torej rekli, da ko svojo zgodbo vedno znova konstruiramo, upoštevamo tudi to, komu zgodbo pripovedujemo ter s kakšnim namenom to počnemo.

Tovrstnih okoliščin in kontekstov, ki povzročijo spremembe v naših zgodbah, je več, so pa družbenega izvora. Mednje vključujemo spol, spolno usmerjenost, družbeni razred, v katerega spadamo, kulturo, v kateri smo odraščali ali katere rase smo. Te okoliščine pa ne le da vplivajo na naš način pripovedovanja in vsebino zgodbe, temveč močno vplivajo tudi na način, kako slišane zgodbe interpretiramo. (Morgan, 2000) Vsako zgodbo, ki jo slišimo, vidimo ali preberemo, si namreč razlagamo po svoje. Način, kako bomo to zgodbo razumeli, pa je v veliki meri odvisen tudi od zgoraj naštetih dejavnikov.

Po vsem napisanem lahko sklepamo, da osebne zgodbe uporabnik zagotovo prinese s seboj v proces pomoči. Z njimi pomagajočega lažje povabi v svoj svet in z njim deli svoja čustva in občutenja. (Angus, MacLeod, 2004: 284.)

Blagodejne učinke za uporabnika ima lahko že samo dejanje pripovedovanja svoje osebne zgodbe v procesu pomoči. Pripovedovanje zgodb o svojih doživetjih in svojem življenju je lahko izredno močan facilitator sprememb. Zgodbe pa so tudi uporabnikovo orodje, ki mu omogoča lažje povedati kaj čuti in "kdo je". Deljenje zgodb lahko pripomore tudi pri vzpostavljanju in ohranjanju odnosa med pomagajočim in uporabnikom. Avtorja namreč navajata, da pripovedovanje zgodb v procesu pomoči vzbuja občutke zaupnosti in razumevanja, tako pri uporabniku, kot pri pomagajočem. (Angus, MacLeod, 2004: 99,

1.1.3.2 Socialne/družbene zgodbe

Socialne oz. družbene zgodbe bi lahko opredelili kot mite in zgodbe, ki so bili v določenem času naše preteklosti najbolj dominantni. Torej so obstajale teme, rdeče niti, ki so se v zgodbah ljudi najbolj pogosto pojavljale. Če je bilo v določenem obdobju najbolj pomembno biti premožen, sta bila denar in bogastvo pomembna tematika zgodb tistega časa. V sodobni družbi je naša interpretacija zgodb iz zgodovine precej drugačna, vzrok za to bi lahko pripisali socializaciji in življenju v precej drugačnem svetu. Zato ne moremo zanemariti možnosti, da bodo ljudje stoletja kasneje spremljali dominantne družbene zgodbe našega časa in jih interpretirali kot popolnoma absurdne.

Družbene oz. socialne zgodbe so torej tiste, ki pomagajo pri socializaciji ljudi. Preko njih se na družbene člane prenašajo norme, ki veljajo v posameznem časovnem obdobju. (Parkinson, 2009: 32, 33.)

Parkinson (ibid.) navaja dva načina pripovedovanja, preko katerih se ljudje prilagajajo normativnim standardom družbe tega časa. Prvi naj bi bil t.i. manipulacija preko političnih zgodb. To so, po navajanju avtorja, »lažne« zgodbe, ki ljudi namerno zavajajo glede dogajanja v državi in po svetu. Konstruirane pa so tako, da so v korist politični srenji. Oglaševanje pa, po mnenju Parkinsona, diktira, kaj naj si ljudje želimo, kakšno podobo si moramo želeli. Zgodbe, posredovane preko oglaševanja, naj bi narekovale, k čemu naj stremimo in po kom naj se zgledujemo. Oba načina pripovedovanja pa naj bi, po navajanju avtorja, imela nekaj skupnega. Oba sta ustvarjena tako, da preko zgodb manipulirata s percepcijo celotne družbe.

1.1.3.3 Zgodbe, ki povzročijo "trans – formacijo"³

Avtor navaja stanje transa oz. hipnoze kot komunikacijski kontekst, ko naj bi bilo možno ljudi prepričati v t.i. lažne spomine, ki jih »vstavi« oz. sugerira tisti, ki hipnotizira. Parkinson (2009: 40, 41.) pravi, da je pripovedovanje zgodb aktivnost, ki sama po sebi povzroči trans. Piše o tem, da dobro pripovedovana zgodba zahteva vso pozornost

³ Igra besed: "trance – forming", torej zgodbe, ki povzročajo trans oz. zgodbe, ki spreminjajo

poslušalca. Le ta v tem času vstopi v domišljijjski svet, zunanji svet pa začasno izgubi svojo pomembnost. Potencial zdravljenja, ki ga ima pripovedovanje zgodb in stanje podobno transu, ki ga povzroči, je po mnenju avtorja zanemarjeno zaradi stereotipne predstave o stanju transa in hipnozi. Predstava večine ljudi o hipnozi je namreč o hipnotizerju z nihajočo uro, ki nekoga s pomočjo hipnoze prepriča da je kokoš.

1.1.3.4 Zdravilne zgodbe

Zgodbe so že dolgo časa med drugim tudi sredstvo za pomirjanje in celjenje. Preko zgodb lahko razvijemo nove, bolj uporabne načine razmišljanja. Preko zgodb je možno tudi zamenjati stare, negativne asociacije, z drugimi, bolj pozitivnimi. Na voljo nam je ogromno zgodb, ni pa nujno, da je vsako srečanje z zgodbo tudi učinkovito. Avtor navaja, da je za pravi učinek zgodbe potrebna kombinacija prave vsebine in pravega trenutka. Parkinson navaja, da je le prava zgodba, povedana, prebrana, videna in slišana ob pravem času, učinkovita. (Parkinson, 2009: 52, 53.)

Avtor (MacLeod, 1997: 80 – 82) zdravilne zgodbe definira kot tiste, ki jih v proces dela prinese pomagajoči. Namen zdravilnih zgodb pa je, da bi jih uporabnik lahko povezal z lastnimi izkušnjami, le te mogoče tudi osmisli, jih pogledal in videl še s kakega drugega zornega kota. Marsikdaj se namreč lahko zgodi, da zgodba metaforično predstavlja uporabnikovo življenje. Do pripovedovanja zgodb v procesu dela lahko pride spontano. Nekateri pomagajoči pa zgodbe pripovedujejo načrtovano in z namenom, da bi pospešili spremembe pri uporabniku.

MacLeod (1997: 80 - 82) zdravilne zgodbe, ki jih pomagajoči v procesu dela uporabi načrtno, razdeli v tri skupine: zgodbe v obliki vodene fantazije, mite in ericksonianske zgodbe.

Vodeno fantazijo MacLeod opiše kot proces, pri katerem pomagajoči uporabniku pove neko osnovno zgodbo z zelo skopimi opisi, od uporabnika pa pričakuje, da jo v svoji domišljiji dopolni. Vodena zgodba velikokrat izgleda tako, da pripoveduje o uporabnikovem potovanju, na katerem premaguje ovire, spozna osebo z veliko znanja, nazaj pa se vrne z darilom ali sporočilom.

Naslednja vrsta zgodb, ki jih opisuje avtor, so miti, ki se pogosto uporabljajo v skupinah. Po opisovanju avtorja naj bi vodja skupine izbral mit, ki reflektira teme, o katerih se v

skupini pogovarjajo, člani skupine pa bi med seboj podelili mnenja in občutke, ki so jih doživeli ob poslušanju zgodbe.

Zadnja vrsta zgodb, ki jih opisuje MacLeod, so ericksonianske zgodbe. To so zgodbe, ki naj bi jih pomagajoči ustvaril za vsakega posameznika posebej, vključevale pa bi vse elemente problema, ki ga je predstavil uporabnik. Elementi problem bi bili povedani na bolj metaforičen način, konec pa bolj pozitiven in optimističen.

Primer kratke zdravilne zgodbe

Brahmin je na ramenih nosil kozo, da bi jo žrtvoval, ko so ga opazili trije tatovi. Takoj so skovali načrt in prvi tat je stopil do Brahmina in ga vprašal, kaj počne. "Nosim kozo s tržnice!" je odgovoril Brahmin. "Oh, ste prepričani, da je to koza? Jaz sem mislil, da je pes. Zato sem vprašal.", reče tat.

"Ne," mu zatrdi Brahmin, "to je koza. Zagotovo se ne bi dotikal psa!". Za Brahmine so psi namreč nečiste živali in se jih ne dotikajo.

Prvi tat tako odide in se dvomeče praska po glavi. Malo naprej ob poti se pojavi drugi tat. "Dobrega psa imate, toda mislil sem, da so Brahminom psi prepovedani.", mu reče.

"To ni pes! To je koza.", Brahmin je malo jezen, zdi pa se že, da je malo v dvomih.

"Kot rečete," mu odvrne tat. "Mogoče samo izgleda kot pes, ampak tudi smrdi kot pes.", reče tat in odide proč medtem, ko se drži za nos.

Nato je prišel na vrsto tretji tat, ki je pustil, da Brahman malo razmisli o vsem kar se je zgodilo in se njegovi dvomi le še povečajo. Ko je videl, da je Brahman dovolj zbežan, je šel do njega in ga vprašal: "Kaj pa počnete s tem psom?".

"Nič," je dejal Brahman, "očitno je začaran". Kozo je spustil na tla in odkorakal, da bi se očistil od stika z nečistim psom. Tatovi so vzelo kozo in jo na trgu prodali za dobro ceno.

(Povzeto po Parkinson, 2009: 220)

1.1.3.5 Humorne zgodbe

Burn (2005, 249) piše o tem, da uporaba humorja v procesu pomoči lahko povzroči bolj sproščeno klimo v odnosu med uporabnikom in pomagajočim. Humor navaja kot spretnost

ravnanja, ki lahko pri uporabniku sproži preokvirjanje, to je pogled iz druge perspektive. Avtor pa pravi, da so zgodbe, ki so smešne, uporabnikom tudi bolj zanimive, lahko pa se jih tudi zapomnijo za dlje časa.

Primer humorne zgodbe

Mladi vojak je izgubil svoj bajonet, zato si je iz lesa izrezljal repliko in jo nosil pri sebi. Prevare ni nihče ugotovil kar nekaj tednov in mladi vojak ni zašel v težave. Sčasoma pa nadrejeni ukaže, naj vojaki popravijo svoje bajonete. Ukaz ubogajo vsi vojaki, razen enega, zato nadrejeni ponovi svoj ukaz. Ko mladi vojak še vedno ne uboga, nadrejeni pride do njega, ga pogleda v oči in se zadere: "Bolje zate, da imaš dober razlog, da ne ubogaš mojih ukazov, vojak!"

"Da, višji narednik!", je odgovoril vojak. "Svoji materi sem na njeni smrtni postelji svečano obljubil, da na obletnico njene smrti ne bom upravljal z orožjem. Danes mineva tretje leto od njene smrti in vsemogočnemu bogu sem obljubil, da se na ta dan ne bom dotikal orožja."

"Izmišljotine, vojak! Popravi svoj bajonet!", mu zopet ukaže višji narednik.

"Da, višji narednik! Toda, če že moram prelomiti svojo obljubo bogu in če je nezadovoljen z ukazi mojih nadrejenih, naj spremeni moje orožje v les!"

(povzeto po: Parkinson, 2009)

1.1.3.6 Basen

Janko Kos (2001: 167) opredeli basen kot kratko zgodbo, ki ima didaktičen pomen, ki se pokaže kot posebej izrečen nauk na koncu teksta. Pogosti motivi v basnih so živalski ali rastlinski, v basnih pa so personificirani. Možne pa so tudi basni z ljudmi ali bogovi. Teme v basnih so praktična in moralna spoznanja, ali splošna življenjska spoznanja. Basni lahko zasledimo že v začetkih grške književnosti, še posebej so znane Ezopove basni, kot je na primer basen z naslovom Pastirček in volk. Pri nas basni dosežejo vrh v klasicizmu in razsvetljenstvu, še posebej je kot basnopolisec slovel Valentin Vodnik.

Parkinson (2009: 157 – 162) pravi, da kljub temu, da basni vsebujejo moralne nauke, ki naj bi bili primerni za proces pomoči, njihova izvirna oblika ni najbolj učinkovita. Avtor to pripisuje njihovi obliki, ki naj bi bila prekratka in premalo informativna za uporabnika.

Vendar lahko pomagajoči zgodbo razširi, mogoče pove kaj več o likih, jim pripiše uporabnikove značilnosti, ter ga tako bolj poveže z zgodbo. Avtor pravi, da basen, ki je uporabljena na opisan način, lahko v proces dela prinese mnoge koristi.

Primer basni: Lisica v vodnjaku

Lisica je skočila v vodnjak, da bi pila vodo, potem pa ni mogla ven. Koza je videla lisico v vodnjaku in jo vprašala, kaj dela. Lisica, zvita kot je, ji je rekla, da je vodnjak čaroben in je voda zelo posebna in močna. Rekla ji je, da je v vodnjaku okusna trava in se bo lahko najedla. Zgodbe so kozo premamile in je skočila v vodnjak. Medtem, ko se je razočarano ogledovala po vodnjaku, je lisica skočila na kozin hrbet in pobegnila iz vodnjaka. Koza pa je ostala ujeta v vodnjaku.

(povzeto po: Parkinson, 2009)

1.1.3.7 Zgodbe, ki se končajo z dilemo

Zgodbe, ki se končajo z dilemo, pri nas mogoče niso tako poznane kot basni, v nekaterih tradicijah pa so zelo popularne. Značilnost takšnih zgodb je, da poslušalca oz. bralca pustijo v dilemi, saj so nedokončane, bralec ali poslušalec pa je tisti, ki se odloči, kako se bodo končale. Tovrstnih zgodb se lahko poslužujemo tudi s pomočjo drugih zgodb, ki sicer imajo svoje zaključke. Pomagajoči lahko izbere zgodbo, jo pusti nedokončano, z uporabnikom pa skupaj pretehtata različne možne zaključke. (Parkinson, 2009: 168 – 170)

Primer: Drevo

Par je kupil hišo. Na travi spredaj je bilo drevo, zelo staro drevo, ki je tam stalo več kot stoletje. Drevo je bilo neke vrste krajevna znamenitost, bilo je na robu zemljišča in je viselo čez pločnik. Poleti, ko je bilo vroče, so ljudje pod krošnjo uživali v senci. Pozimi so drevo slikali lokalni amaterji. Jeseni so bile barve listov čudovite.

Drevo pa je povzročalo tudi kar nekaj težav. Zaradi svoje postavitve je bilo potrebno vedno preverjati veje, saj bi lahko kakšna veja padla na mimoidočega. Tudi pospravljati liste jeseni je bilo kar težko delo. Par pa se je kmalu tudi zavedel, da jima drevo omejuje razgled, še posebej poleti, ko je krošnja polna, ena stran hiše pa je bila v temi. Nekdo pa jima je tudi povedal, da ker je drevo tako posebno, bi imel les tudi kar dobro vrednost. Kako naj se zgodba nadaljuje?

(Povzeto po Parkinson, 2009: 175)

1.1.3.8 Zgodbe, ki se jim je v procesu pomoči dobro izogibati

Strokovnjaki navajajo tudi zgodbe, katerih uporabe v procesu pomoči ne priporočajo. Tovrstne zgodbe so predvsem tiste, ki vsebujejo informacije o problemu in izidu, ne opisuje pa vmesnega procesa. V takih zgodbah se pogosto zgodi čarovnija, ki lik pripelje od problema do rešitve. Izid zgodbe je pozitiven in junak zgodbe reši problem, uporabnik pa ne dobi nobenih informacij o tem, kako je junaku zgodbe te uspelo. Avtor torej trdi, da se iz tovrstne zgodbe uporabnik ne more nič naučiti in ne more vedeti, kako naj sam pride do podobnega izida. Burns (2005: 234 – 236) pa navaja tudi, da se strokovnjaki na tem področju ne strinjajo. Nekateri namreč navajajo, da je čarovnija metafora, ki vpliva upanje in jo je v procesu pomoči dobro uporabiti.

Učinki pripovedovanja zgodb

Burns (2005: 3) navaja, da je eden od učinkov zgodb, da nas učijo *učinkovite komunikacije*. To je možno, ker so zgodbe interaktivne, so ljudem bolj privlačne, uporabljajo in negujejo domišljijo, razvijajo veščine reševanja problemov in razvijajo samostojno odločanje.

Poleg tega nas zgodbe *informirajo* na zelo specifičen način. Vsi se iz osnovne šole spominjamo, kako smo se učili reševanja matematičnih nalog. Veliko bolje smo razumeli, kaj so četrtine, če smo se pogovarjali o četrtini torte, kot če smo govorili o bolj abstraktnih simbolih. (ibid. 7) Podobno pa lahko tudi v kontekstu psihosocialne pomoči, da dosežemo večjo razumljivost ali nekaj lažje opišemo, če uporabimo zgodbo.

Burns (2005: 8), navaja tudi, da pripovedovanje zgodb v otroštvu *uči vrednote*. Lahko bi rekli, da ima vsaka kultura svoje znane zgodbe, preko katerih otrokom posredujejo sporočila o zaželenih družbenih vrednotah.

Zgodbe naj bi tudi *disciplinirale* s tem, ko nosijo sporočila o možnih posledicah določenih dejanj. To so navadno zgodbe, ki otroke svarijo pred nevarnostmi, ki se bodo zgodile, če ne bodo ubogali svojih staršev. V naših krajih so otroke pogosto svarili pred tem, da jih bodo odnesli cigani, če ne bodo pridni. (Burns, 2005: 9.)

Avtor (ibid. 10) navaja raziskave, v katerih se je pokazalo, da otroci, ki so bili bolj v stiku z

zgodbami, lažje razumejo in delajo z metaforami. Tisti otroci, ki pa jim je težko uporabljati in razumeti metafore, pa svoje težave težje rešujejo. Tako bi lahko pripovedovanju, branju, poslušanju zgodb pripisali tudi učinek *pospeševanja reševanja težav*. Še posebej so v otroštvu lahko učinkovite zgodbe, kjer junaki uspešno rešujejo lastne probleme, kot so zgodbe o Sherlock Holmesu ali Harry Potterju. Tovrstne zgodbe pomagajočemu nudijo priložnost se približati uporabniku. Vprašajo ga lahko na primer, kako uporabnik misli, da bi junak iz zgodbe ravnal v njegovi situaciji. (ibid. 10)

Uporaba zgodb lahko pomaga uporabniku pri *spremembi in zdravljenju*. S pomočjo zgodb in metafor lahko pomagajoči namreč uporabniku pomaga doseči preokvirjanje, drugačno razumevanje problemske situacije. Preko uporabe zgodb lahko uporabnik poišče oz. razvije več raznolikih rešitev in vidi več možnih izidov svoje zgodbe.

MacLeod (1997: 37) navaja še en učinek uporabe zgodb, ki pomaga pri reševanju težav. To je zmožnost uporabe zgodb, ki pomaga *preobraziti kaotične izkušnje v vsakdanje zaporedje dogodkov*. Avtor ta učinek pripovedovanja zgodb navaja kot še posebej koristnega za uporabnike, ki so imeli travmatične izkušnje. Časovnica njihovega življenja je lahko zelo zmedena, pripovedovanje lastne zgodbe pa jim pomaga dogodke uvrstiti v časovni red, ki je bolj podoben vsakdanjemu. Zgodba z bolj urejeno časovnico pa lahko uporabniku pomaga pri okrevanju.

Učinek uporabe zgodb, ki ga navede Parkinson (2009: 64), je tudi, da uporaba zgodb lahko *posameznika usmerja proti cilju*. Avtor pove, da se že v vsakdanjem življenju kaže, da ljudje zelo težko spremenimo svoje navade, še posebej, če se za to ne odločimo sami. Spremembe pa naj bi bile bolj učinkovite, če do odločitve za spremembo pridemo sami. Parkinson torej pove, da če želimo koga pripeljati do odločitve za spremembo je najbolje, če svoj namen izrazimo posredno. Orodje za tovrstno posredno izražanje pa je lahko prav zgodba, ki namigne na spremembe, uporabnik pa lahko še vseeno dobi občutek, da je bila ideja za spremembo njegova.

1.1.4 Viri zgodb

Zgodb, ki jih lahko uporabimo v pogovoru z uporabnikom, je neomejeno. Prav toliko pa je tudi virov. Zgodbe lahko izvirajo iz našega življenja, naših osebnih izkušenj, strokovnih izkušenj, itd. Viri, v katerih lahko najdemo zgodbe, so pravljice, miti, leposlovje, filmi, strokovna literatura, seveda pa je pomemben vir zgodb tudi naša domišljija in zgodbe, ki

jih ustvarimo sami za konkretnega uporabnika ali skupaj z njim.

Na tem mestu bom naštela le nekaj virov, s katerimi si lahko pomagamo pri iskanju ali ustvarjanju zgodb.

1.1.4.1 Knjige

Med branjem knjig vseh vrst se pogosto zalotimo, da se identificiramo z vsaj kakšnim likom v zgodbi. Včasih ugotovimo, da je naša situacija podobna situaciji, v kateri se je znašel junak zgodbe in se lahko mogoče celo kaj naučimo iz tega, kako je on rešil svojo težavo.

Burns (2005: 31, 32) navaja dve vrsti knjig, ki sta lahko še posebej v pomoč. To so knjige s klasičnimi vrednotami in nauki, kot so Mali princ, Pepelka, Skrivni vrt ali Harry Potter. Druge pa so specifične knjige za samopomoč, ki jih je trenutno ogromno na tržišču. Pomagajoči lahko uporabnike usmeri proti določenim knjigam, ter predlaga naj si izberejo tisto, ki jim najbolj leži.

Seveda je za pomagajočega dobro izrabiti vse vire, ki so mu na voljo. Če ugotovimo, da uporabnik prav v tistem trenutku bere določeno knjigo ali izvemo za knjigo, ki mu je še posebej všeč, jo je mogoče dobro uporabiti. George Burns (2007: 193 – 198) v svoji knjigi opisuje primer deklice, kateri je bila še posebej pri srcu zbirka knjig o Harry Potterju. Na terapijo je hodila, ker so jo ponoči tlačile grozne nočne more. Burns jo je prosil, naj si predstavlja, da je tudi sama čarovnica, prav tako kot Harry Potter in da lahko čara. Prosil jo je, naj si predstavlja in potem tudi izreče urok, ki jo bo obvaroval pred nočnimi morami. Deklica je potem izrekla urok, ki jo je obvaroval in ji dal moč nadzorovati situacijo.

Zgodbe, ki imajo za uporabnike poseben pomen, so lahko še posebej učinkovite. Uporabnikom so tovrstne zgodbe bolj pri srcu, hkrati pa je uporaba zgodb ter tudi izkušnja procesa pomoči za njih bolj individualizirana.

1.1.4.2 Drama

Burns (2005: 33) kot vir zgodb navaja tudi dramatiko. Med to uvršča ogled iger v gledališču in pogovor o tem, kako se vsebina igre povezuje z njihovimi izkušnjami. Med drugim pa v to kategorijo uvršča tudi zgodbe, ki jih uporabniki poznajo iz drugih virov ali so si jih ustvarili v svoji domišljiji. Tovrstne zgodbe lahko uporabniki odigrajo, učinek pa

lahko doseže tudi improvizacija igre na določeno temo.

1.1.4.3 *Strokovne izkušnje, kot vir zgodb*

Avtor govori tudi o koristnosti zgodb, ki jih pomagajoči uporabniku pripoveduje o drugih uporabnikih. Zgodbe, ki jih pomagajoči izbere, lahko uporabnik interpretira kot podobne svoji zgodbi. V njih si zato lahko izberejo sestavine, poudarke, ki se jim zdijo za njih še posebej uporabni.

Hkrati lahko kakšne dele uporabijo za novo pripovedovanje svoje zgodbe. Avtor pa pravi, da strokovni delavci pogosto poročajo, da se ob poslušanju zgodbe uporabnika spomni na zgodbo kakšnega drugega uporabnika, ki je poročal o podobnih izkušnjah in našel rešitve, ki bi jih bilo smiselno podeliti s konkretnim uporabnikom. (Burns, 2007: 86)

Zgodbe nekaterih uporabnikov so si lahko zelo podobne, zagotovo pa je vsaka po svoje edinstvena. Kljub temu je možno, da bi nekatere rešitve, ki so jih uporabniki že našli in z njimi odgovorili na svojo težavo, pomagale tudi komu drugemu. Na ta način lahko uporabniku posredujemo idejo o rešitvi, ki jo lahko interpretira in razvije po svoje.

Zdravilne zgodbe otrok

Otroci živijo med zgodbami, zato ni nič čudnega, da si jih znajo tudi sami izredno dobro izmisliti. Koristno je, če si otroci sami izmislijo svoje zgodbe in metafore ter razmišljajo o svojih težavah iz bolj oddaljenega vidika, oziroma z zornega kota drugega lika, ki je od njih bolj oddaljen. Tovrsten način razmišljanja lahko uporabniku nudi dovolj oddaljenosti, da lahko o težavi razmisli drugače, kot je razmišljal do sedaj. Nudi nove možnosti za rešitev ali pa v svoji zgodbi nenadoma zagleda nekaj, česar prej ni videl. Avtor priporoča način uporabe zgodb, pri katerem si otrok, ki ima težave, izmisli zgodbo o liku, ki ima težave, podobne njegovim. Za te težave pa potem najde rešitve, ki omogočijo, da se zgodba pozitivno izteče. (Burns, 2007: 169, 170.)

1.1.4.4 *Televizijske oddaje in filmi*

Podobno kot pri ostalih virih, se tudi preko televizijskih oddaj in filmov uporabniki lahko identificirajo s problemi, ki so podobni njihovim in razvijajo strategije, ki jim pomagajo razrešiti težave. V literaturi pa je poudarjeno, da je pomembno tudi to, da na srečanjih z uporabniki predelamo te teme in kako so povezane z življenjem uporabnikov. (Burns,

1.1.4.5 *Zgodbe, povezane z uporabnikovim življenjem*

Ti viri so opisani kot viri, ki jih najdemo pri uporabnikih. Torej knjige, ki so uporabniku pomembne, določene aktivnosti, ki jih uporabnik rad počne, kot so šport ali izleti v naravo. Avtor pravi, da uporabniku lahko zgodbo približamo, če njeno vsebino nekako povežemo z aktivnostmi ali zgodbami, v katerih uporabnik uživa. To so namreč edinstveni viri vsakega uporabnika, ki jih je dobro poskusiti izkoristiti. (Burns, 2007: 194, 195)

1.1.4.6 *Miti*

Zgodbe, ki jih ljudje pripovedujemo o svojem življenju, imajo kar nekaj skupnih značilnosti. Nekateri pravijo, da imajo zgodbe, ki jih pripovedujemo sami, podobne značilnosti kot miti, ki so se ohranili skozi zgodovino. Avtor kot mite opredeli pravljice, svetopisemske zgodbe in npr. starogrške mite, na katere se posamezniki naslanjamo, ko konstruiramo svojo identiteto. Kljub temu, da so vsebine teh mitov skozi zgodovino ponavljali tolikokrat, da se lahko zdi, da vsebujejo neke osnovne informacije o življenju. Te informacije lahko zelo hitro zasledimo tudi v zgodbi, ki nam jo pripoveduje uporabnik in jih povežemo z osnovnimi elementi mitov. MacLeod (1997: 59, 60) opozori, da se še vseeno ne smemo preveč naslanjati na mite, temveč izkazati spoštovanje zgodbi, ki jo uporabnik pripoveduje. Le ta je namreč edinstvena in neponovljiva.

1.1.4.7 *Zgodbe, ki temeljijo na herojih*

Vir za konstrukcijo zgodb lahko predstavljajo tudi znani liki iz knjig ali filmov, ki so uporabniku še posebej všeč. Uporabnik in pomagajoči si izbereta ali ustvarita lik, potem pa skupaj ustvarita zgodbo, v katero so vpletene teme, ki se pojavljajo v njegovem življenju. Lik, ki si ga izbereta, ima lahko lastnosti, ki pripomorejo k lažjemu reševanju problema ali pa lastnosti podobne tistim, ki jih ima uporabnik. Prav tako pa je možno, da uporabnik in pomagajoči skupaj ustvarita dva lika, eden od njih predstavlja njega ali eno njegovo plat, drugi pa njegov problem oz. njegovo drugo plat.

Ti liki lahko predstavljajo vse, od herojev, kot sta Harry Potter in Superman do drugih bolj ali manj znanih herojev. Heroje v zgodbah pa lahko predstavljajo tudi uporabnikovi

najljubši športniki, igralci, pevci, itd. (Burns, 2005: 242, 243.)

1.1.5 Zgodovina pripovedovanja zgodb

Pripovedovanje zgodb je del naše zgodovine in zgodbe lahko zasledimo na vseh koncih sveta in v vseh kulturah. Lahko rečemo, da se je pripovedovanje začelo z ustno tradicijo, ko je zgodbe vsakodnevno ustvarjalo in poustvarjalo na tisoče povsem običajnih ljudi. Ti ljudje so zgodbe in mite poslušali, intepretirali s svojih stališč, jim dodali svoje poglede in svoje izkušnje. Zgodovinsko gledano, so v javnih in uradnih vlogah bolj pogosto nastopali moški. Ženske, ki pa so bile tudi močno vpletene v ustvarjanje ustne tradicije pripovedovanja, pa so bile v bolj skriti, "neuradni" vlogi. (Parkinson, 2009: 144, 145.)

Uporaba in pripovedovanje zgodb imata lahko izredno komunikacijsko moč. Zgodba je tako, sodeč po zgodovinskih zapiskih, postala najbolj priljubljen medij znanih učiteljev v zgodovini. Po uporabi zgodb z naukom sta tako znana na primer tudi Jezus in Buda. Po svoji uporabi zgodb so znani tudi Sufiji, prav tako pa bi lahko rekli, da se tudi Bibilija zanaša na moč zgodb. (Burns, 2005: 31, 32.)

Zgodbe so imele, in še vedno imajo, pomembno mesto v vseh religijah. Verujoči tem zgodbam pripisujejo pomen temeljnih resnic. Gledano z narativne perspektive so duhovniki in drugi možje vere pripovedovalci zgodb, s katerimi lahko vplivajo na življenje svojih vernikov. (ibid. 150, 151.)

Lahko bi rekli, da se vrednote družbe že dolgo časa prenašajo s starejših na mlajše generacije. Burns (2005, 31) navaja celo, da družba oblikuje ideje, morale, vrednote in vedenje svojih članov preko zgodb.

Tudi v današnji družbi poznamo strokovnjake oz. specialiste za pripovedovanje zgodb, torej pisatelje in avtorje. Literatura pa opisuje še nekaj specialistov za zgodbe, ki so obstajali že prej v zgodovini. Parkinson (2009: 146, 147) opisuje pripovedovalca zgodb v irskem kulturnem okolju, ki je poimenovan kot seanachie. Njegov izvor lahko zasledimo v starodavnih tradicijah keltske kulture, čeprav je svoje delo opravljal še v nedavni zgodovini in se mnogo danes živečih ljudi še spominja njegovih obiskov. V današnjem času ta tradicija žal izumira, predvsem zaradi pomanjkanja zanimanja za obiske pripovedovalcev. Seanachie je imel v irskem kulturnem okolju prav posebno vlogo. Lahko bi rekli, da je bil skrbnik legend in ljudskega izročila, ki je ljudi razveseljeval in kratkočasil

med zimskimi večeri. Njegov repertoar je moral biti res bogat in raznolik, ljudje so pričakovali, da bo pripovedoval vedno nove zgodbe. Kljub temu, da je bil seanachie znan pripovedovalec zgodb, pa se je preživljal s kmetijstvom ali ribištvom.

Lik pripovedovalca, kot je seanachie, se zrcali tudi v mnogih drugih kulturah. Zgodovinski zapiski opisujejo skrbnike zgodovine in mitov tudi v mnogih drugih kulturah. Ti posamezniki so imeli bogat repertoar zgodb, posledično pa tudi poseben status znotraj skupnosti. Med pripovedovalce zgodb lahko tako uvrstimo še barde, file, griote, ashike, itd. (ibid.)

Zanimanje za imaginaren svet je pri ljudeh prisotno že vsaj od časa najstarejših dokumentiranih primerov ustvarjanja (poslikave svetih jam idr.). Okolje, v katerem ljudje živimo, nam nudi osnovo za naše zgodbe, hkrati pa jih nadgrajujemo z vedno novimi vplivi. Razvoj ljudskih pripovedk in pesmi lahko povzroči spremembo v naših zgodbah. Te zgodbe pa imajo potem tudi vpliv na družbo. (Kropej, 2010: 61.)

Nedvomno si vsak od nas težko predstavlja življenje brez zgodb. Burns (2005: 32) pravi, da so zgodbe že vsa leta človeškega obstoja neločljiv del človeške kulture, učenja in vrednot. Razvoj jezika, vere, kulture in znanosti lahko pripišemo prav obstoju zgodb. Ob sklepu, da sta življenje in zgodba tako neločljiva, pa je logično in tudi praktično, da zgodbe vključimo v svetovanje in proces pomoči.

Terapija je oblika pripovedovanja zgodb, pri kateri imata uporabnik in pomagajoči priložnost sama ustvarjati svojo zgodbo, navaja MacLeod (1997, 23). Prav tako pa navaja, da se je pripovedovanje zgodb v procesu pomoči v času spreminjalo ter razvijalo, v vsakem obdobju pa je odsevalo širše kulturne razmere tistega časa.

Skozi zgodovino so se zgodbe, ki so usmerjale življenje posameznika, močno spreminjale. Te spremembe v pripovedovanju zgodb lahko raziskujemo vse od tradicionalnih kultur do moderne in postmoderne dobe. Avtor piše o tem, da ljudje sicer mislimo, da so vse zamisli o našem življenju le naše, torej individualne, v resnici pa je naše življenje socialno konstruirano. Socialna konstrukcija, ki ima po navajanju avtorja tako močan vpliv na življenje posameznika, pa se izraža in vpliva skozi zgodbe, ki so v določenem obdobju najbolj dominantne. (MacLeod, 1997: 4)

Družba ne nastane kar čez noč, razvije se skozi čas, na podlagi določenih, družbeni kulturi lastnih, dominantnih pripovedovanj. Le te tudi določajo norme in vrednote določene

družbe. Okoli prej omenjenih pripovedovanj se razvijejo družbeni sistemi in njihova pravila. Primer take dominantne zgodbe, ki določa norme, po katerih naj bi se družbeni člani ravnali, je zgodba o predispoziciji žensk za vzgojo otrok. Zaradi prisotnosti te dominantne zgodbe v družbi je za večino pripadnikov skupnosti šokantno, če si ženska ne želi imeti otrok, temveč se na primer želi raje posvetiti svoji karieri. (Miller, 2006: 108.)

V spodnji tabeli lahko vidimo, kako so družbene spremembe in tehnološki razvoj vplivali na način pripovedovanja in poslušanja zgodb.

Tabela 1.1: Pripovedovanje zgodb v tradicionalni, moderni in postmoderni dobi (MacLeod, 1997: 24)

TRADICIONALNA	MODERNA	POSTMODERNA
ustna kultura	literarna, pisna kultura	televizijska in internetna kultura
parcipatorno, družabno pripovedovanje zgodb, v katerem so vključeni vsi pripadniki družbe	pasivno, individualno branje zgodb	možnost navidezne (psevdo) interakcije z elektronskimi mediji; oživitev oralne tradicije
narativno v okvirju moralno – verskih tematik	narativno v vsakdanji sekularizirani resničnosti	globalizirana vsakdanja resničnost
omejena izbira mitskih in verskih zgodb	širok izbor zgodb	navidezno neskončna izbira zgodb
junaške teme	romantične teme – običajne osebe kot junaki	ironične teme – zavrnitev možnosti junaka
krožna, ponavljajoča se struktura zgodb; uporaba poezije in glasbe	linerna, logična struktura zgodb	prekinjene, eksperimentalne in dekonstruirane strukture zgodb
Zgodbe, vkoreninjene v kulturi	zgodbe raziščejo kulturne razlike, druge kulture karakterizirajo kot nevarne ali primitivne	slavljenje in asimilacija zgodb iz drugih kultur
osebne, družinske problemske zgodbe, ki se delijo s skupnostjo	problemske zgodbe so v zaupnosti povedane eni osebi	javno razkritje problemskih zgodb, npr. v medijih
problemske zgodbe se razumejo v	problemske zgodbe so	različni načini osmišljanja

moralno – verskih pogojih	konceptualizirane v znanstvenih terminih	problemskih zgodb
narativna enotnost na ravni skupnosti	narativna enotnost le na ravni posameznika	dvom v možnost narativne enotnosti

1.1.6 Načini pripovedovanja zgodb

Zgodbe lahko v proces pomoči in podpore vključimo na različne načine. Lahko jih med samim pogovorom uporabi pomagajoči ali v pripovedovanje zgodb povabi uporabnika. Zgodbe lahko tudi zapišemo v različnih oblikah. Zapiše jih lahko socialni delavec, lahko jih zapiše tudi v obliki pisem ali jih celo posname, uporabnik pa si jih potem predvaja. Zapiše jih lahko tudi uporabnik v katerikoli obliki, ki se mu zdi primerna. Proces pripovedovanja zgodb je namreč zelo ustvarjalen, odvija se lahko na toliko načinov, kot je posameznikov, ki so vanj vključeni.

V zadnjem času je v družbenih vedah prišlo do narativnega preobrata, zanimanje za zgodbe in pripovedi se je močno povečalo. Urekova (2005:16) našteje vrsto novih metod, ki so se razvile zaradi povečanja zanimanja za te teme, kot so pripovedovanje zgodb, narativna analiza in biografska metoda.

Lukinsky (1990, v MacLeod, 1997: 77) našteva nekaj načinov, kako vključiti pisanje v proces pomoči:

- dnevni zapisi,
- zapisi določenega obdobja, ki ga subjektivno določi uporabnik,
- zapisovanje življenjskih mejnikov,
- zapisovanje dialoga,
- sezname,
- vodeno domišljjsko pisanje,
- pisanje z druge perspektive, npr. pisanje o sebi z vidika druge osebe.

Eden bolj zanimivih načinov uporabe zgodb v procesu pomoči, ki hkrati spodbuja kreativnost pri uporabnikih, je uporabnikovo zapisovanje zgodb in *oblikovanje knjige o*

lastnih življenjskih dogodkih oz. storybook therapy. Ta vrsta terapije poteka tako, da uporabnik zapiše svoje zgodbe in jih uredi v knjigo ki postane osebna reprezentacija njihovega sveta, hkrati pa pomaga terapevtu, da lažje vstopi v njihov svet. Pisanje zgodb nudi uporabniku možnost, da reflektira zgodbe v svojem življenju, ki so osredotočene na problem in negativne percepcije o sebi. Zapisovanje in urejanje knjige pa lahko omogoči spremembo zgodb, kar lahko spodbudi ponovno prepoznavanje znanja, veščin in sebe. Zgodbe, ki jih uporabniki na koncu procesa pomoči zapišejo, so zgodbe o zmagah nad svojimi težavami. Prepoznamo pa lahko tudi spremembo zgodb o nemoči v take, ki prepoznajo uporabnikovo moč. Format knjig, ki nastanejo, so lahko različni, uporabnike pa z njihovo izdelavo lahko spodbudimo k ustvarjalnosti. Zato je ta tehnika zelo primerna tudi za otroke. Knjiga je lahko polna podrobnosti, vse od naslova in podrobno izdelane naslovnice, lahko si celo izmislimo ime založniške hiše. Dobro pa je tudi, če terapevt knjige uporabnikov, z njihovim dovoljenjem, kopira, in na ta način ustvari zbirko zgodb, polnih upanja, za ostale uporabnike. Pisanje zgodbe uporabniku pomaga, da pove zgodbo, kot jo vidi sam in tako, ki mu je ljubša od drugih pripovedovanih zgodb o njem, in tako vzame svoje življenje nazaj v svoje roke. (Burns, 2007: 102 – 111)

Burns (2005: 16 - 25) govori tudi o tem, kako zgodbe pripovedovati čimbolj učinkovito, kljub temu, da nam je mogoče pripovedovanje zgodb samoumevno. Ne le, da zgodbe pripovedujemo, vsakodnevno tudi vabimo ljudi okoli sebe, naj nam sami povedo zgodbe, naj bo to zgodba o njihovem dnevu, njihovem otroštvu ali kaj drugega. Burns poudarja, da je pri pripovedovanju zgodb veliko bolj, kot podrobno sledenje tehnikam pripovedovanja, pomembno, da pokažemo svoje navdušenje nad zgodbo. Opozarja, da moramo biti pozorni na to, da je zgodba primerna za naše občinstvo, hkrati pa mora biti zgodba primerna tudi za pripovedovalca. Če pripovedovalec zgodbo namreč pripoveduje z veseljem, naj bi bila ta bolj učinkovita. Med samim pripovedovanjem pa Burns opozarja, kako pomembno je, da je pripovedovalec pozoren in opazuje odzive na njegovo zgodbo. Pozoren naj bi bil na to, kdaj poslušalec izgubi pozornost in kaj v zgodbi spet pridobi pozornost poslušalca, ter kaj v zgodbi še posebej učinkuje nanj.

Angus in MacLeod pravita, da sta poslušalec in pripovedovalec empatična partnerja v narativni zavezi. (2004: 283) Zato je lahko zelo učinkovito *skupno pripovedovanje zgodb*, saj ohranja podarek na odnosu med uporabnikom in pomagajočim. Zgodbo lahko začne pripovedovati pomagajoči, potem pa prosi uporabnika naj zgodbo nadaljuje. To lahko stori tudi v obliki "domače naloge", za uporabnika. Pri nadaljevanju zgodbe si lahko uporabnik

pomaga z vprašanji glede junaka zgodbe. Kako misli, da je junak rešil svoje težave, kaj bo moral junak narediti, da bo premagal probleme in kako se bo počutil ko bo to naredil. (Burns, 2005: 43)

1.2 METAFORE

1.2.1 Definicija metafore

metáfora -e ž (á)

lit. besedna figura, za katero je značilno poimenovanje določenega pojava z izrazom, ki označuje v navadni rabi kak drug podoben pojav. (SSKJ)

Iz grščine lahko izraz metafora dobesedno prevedemo kot "prenesti nekaj čez". Metafora je torej oblika jezika, načina komunikacije, ki je ekspresiven, kreativen, lahko je tudi zahteven, njegov učinek pa močan. Proces podpore in pomoči je proces, ki v največji meri temelji na jeziku in učinkoviti komunikaciji med uporabnikom in pomagajočim. Zato je lahko uporaba metafor učinkovit facilitator za spremembe pri klientu. (Burns, 2007: 10)

Metafora je orodje, ki pomaga pri uporabniku povzročiti preokvirjanje. Preokvirjanje uporabniku pomaga situacijo videti na drugačen način in mogoče spremeniti njegovo percepcijo o svojem problemu. Uporabnik situacijo zagleda v novi luči, vidi jo lahko drugače, kot takrat, ko jo je videl prvič. (Parkinson, 2009: 183)

Preokvirjanje temelji na predpostavki, da naše vedenje temelji na naših interpretacijah situacij in vedenj drugih. Vzrok za naše vedenje torej ni dejanska situacija ali vedenje drugih oseb, temveč pomen, ki ga temu pripišemo. Preokvirjanje je učinek strokovnega ravnanja pomagajočega, ki pri uporabnikih spodbudi spremembo pomena, ki so ga pripisali določeni situaciji. (Angus, MacLeod, 2004: 54)

1.2.2 Manifestacije metafor

Metafore se lahko v jeziku pojavljajo v najrazličnejših oblikah, naštela jih bom le nekaj:

(Povzeto po Parkinson, 2009: 183 - 202)

1.2.2.1 Šale in anekdote

Kadar v kontekstu pomoči uporabljamo šale, se zanašamo na hitro spremembo v percepciji in nepričakovan konec. Našteto lahko hitro povzroči preovirjanje. Hkrati pa si zgodbe, ki nas nasmejejo, lažje zapomnimo in jim posvečamo več pozornosti. Anekdoto pa lahko definiramo kot kratko, duhovito zgodbo o nekom. (SSKJ)

Ely reče Enochu: "Kako se počutiš v novi hiši?"

Enoch pove: "Sedaj mi je všeč, na začetku pa je bilo grozno. Sosed je imel petelina, vsako jutro se je oglašal. Začelo se je ob štirih in od takrat naprej nisem spal."

"In kaj si potem naredil?"

"Oh, odkupil sem ga od njih"

"In kako ti je to pomagalo?"

"No, sedaj imam petelina v svojem vrtu in vsako jutro zbudi njih!"

(Povzeto po: Parkinson, 2009: 184)

1.2.2.2 Pregovori, reki, citati

Pregovor je književna zvrst, ki na kratko in skozi prispodobe izraža življenjske izkušnje. Rek pa je besedna zveza v obliki stavka, ki se uporablja za izražanje življenjskih pravil in temeljnih resnic. (SSKJ) Pregovorov in rekov smo že kar navajeni in jih poznamo ogromno, marsikomu se zato zdijo tudi nesmiselni ali pa ga celo iritirajo. Kljub temu so pregovori in reki primerna spretnost ravnanja, ki prispeva k preokvirjanju. Vsebujejo namreč nauke in splošno sprejete resnice, so pa tudi zelo številčni in raznoliki.

"Kdor želi preprevati, bo vedno našel pesem." - Švedski

"Če kdo strada, mu ne daj rib, marveč ga nauči ribariti." - Kitajski

"Kjer je volja, je tudi pot." - Angleški

"Priatelja spoznaš v nesreči." - Latinski

"Ne kvari vina z vodo in ljubezni s poroko" - Slovenski

(zbirka pregovorov z medmrežja)

1.2.2.3 Aforizmi, analogije, prilike

Aforizem je zgoščeno izražena duhovita, globoka misel ali izrek. Analogija pa je pojav, ki nastane zaradi sorodnih, vzporednih vzrokov, enak drugemu pojavu. (SSKJ) Analogije uporabljamo ne da bi se tega sploh zavedali, kljub njihovi kratkosti pa jih v procesu pomoči lahko razširimo v zgodbe in jih uporabimo na ta način. Priliko pa lahko definiramo kot poučno pripoved, ki ponazarja kako misel, nauk. (SSKJ)

Na vrtu raste veliko plevela, ki se ga lahko znebimo le, če izpulimo tudi korenine.

Lahko, da ima veliko trnov, toda ko zacveti, je vrtnica prečudovita.

Diamantov ne najdemo tako, da kopljemo kar povsod.

(Parkinson, 2009: 192)

1.2.2.4 Prispodobе

Da bi ustvarili prispodobo, moramo preprosto primerjati neko stvar z drugo stvarjo. Tako ponazorimo bistveno značilnost nečesa s stvarjo, ki ima podobne lastnosti. (SSKJ) Nekdo je lahko pogumen kot lev, lep kot slika, trmast kot bik, itd. Prispodobе so najpogostejše ustvarjene v naši domišljiji, od nas lahko zahtevajo tudi akcijo. Če uporabnika prosimo, naj bo pogumen kot lev, mu je to lahko v uteho v težkih trenutkih ali pa si takrat vizualizira leva, katerega podoba mu vlije pogum.

Lepa kot slika.

Zvit kot lisica.

Tiho kot miška.

1.2.2.5 Vinjete

Vinjeta je kratka zgodba brez zapleta. Gre za opis neke slike življenja ali lika, ki namiguje na nekaj pomembnega in je zato sama po sebi metaforična. V bistvu gre za vrsto črtice, ki je bila popularna v impresionizmu, pri nas je bil po njih znan Ivan Cankar. (SSKJ)

1.2.2.6 Koan princip

Tu gre za navidez nesmiselna, paradoksalna vprašanja ali kratke zgodbe, ki jih uporabljajo

privrženci zena. Obračajo jih okoli in sprašujejo toliko časa, dokler ne dosežejo razsvetljenja kot zelo radikalnega preokvirjanja. Avtor pravi, da bo koan, v njegovi izvirni obliki, raje prepustil specialistom zena, sam pa bo pojasnil t.i. princip koana. Princip koana lahko uporabimo, da bi spodbudili bolj učinkovito komunikacijo v procesu pomoči in podpore. Vprašanje, najbolj pogosto povezano s koanom, je: "Kakšen je zvok ploska ene roke?". Učinek pripovedovanja takih metafor, leži v tem, da so uporabniki presenečeni, če slišijo nekaj kar zveni zelo nesmiselno, to pa tudi pritegne njihovo pozornost. Avtor navaja, kako je možno ustvariti svoje koane, po principu koana. Pravi, da je dovolj, da se razgledamo, izberemo nek predmet in pomislimo, kaj bi lahko ta predmet počel.

Kaj bi rekle zavese, če bi vedele kaj se dogaja?

Kakšen je vonj popolne simfonije?

Kako čutiš bogastvo v svojih nožnih prstih?

Kako občutiš zrak na svoji koži?

(Parkinson, 2009: 197)

1.2.2.7 Alegorije in satire

Alegorija pomeni prikazovanje abstraktnega v konkretni obliki. Satira pa je delo, ki na oster, zbadljiv način prikazuje resničnost, življenje. (SSKJ)

Janko Kos satire uvršča med male literarne zvrsti in pravi, da je značilnost satire prav njeno satirično razmerje do družbenih, kulturnih pojavov in pa moralnega ter zasebnega življenja. (Kos, 2001: 164)

1.2.3 Uporaba metafor v procesu pomoči in podpore

Metaphors work, because the mind is metaphoric. (Lankton, 2002: XIII)

Perry (v Burns, 1997: 119) omeni študijo (Ferrara, 1994), v kateri so odkrili, da v eni uri terapije na sto besed uporabimo povprečno tri metafore.

Metafore so v našem življenju tako vsakdanje, da preprosto *padejo* v naše pogovore, *poživijo* naš vsakdanji jezik, *obarvajo* našo komunikacijo in *odprejo naše oči* za nove ideje in možnosti. (Burns, 2007: 4, 5) Mnogo besed, ki jih uporabljamo brez pomislileka, so prvotno imele drugačne pomene in imajo v bistvu metaforično funkcijo. Jezik se namreč

razvija zaradi metafor, ki se venomer razvijajo okoli osnovnih literarnih konceptov. (Parkinson, 2009: 42) Tudi Burns (2007: 32) pravi, da ljudje pogosto govorimo v metaforah, pa se tega sploh ne zavedamo.

Metafore pomagajo tudi pri urjenju veščin, kot so uporaba domišljije, razvoj strategij za reševanje težav, iskanje novih možnosti in samostojno odločanje. Prav metafore uporabnikom namreč ponudijo več možnosti in jih tudi povabijo, da se med temi možnostmi odločajo. Če uporabnikom le ponudimo odgovor, bomo s tem pomagali rešiti le trenutno situacijo. Če pa jim pomagamo pri razvoju prej naštetih veščin pa povečamo možnost, da se bo uporabnik bolj uspešno spopadal tudi s prihodnjimi situacijami. (Parkinson, 2009: 7)

Vrednost metafor leži v tem, da mora uporabnik sam poiskati oz., natančneje povedano, ustvariti njihov pomen in povezavo s svojim življenjem. Prav zato je nemogoče reči, kakšen je pravilen ali nepravilen pomen metafore. Edina pravilna in tudi najbolj pomembna interpretacija je tista, ki jo ugotovi uporabnik. Za vsakega posameznika ima lahko enaka metafora popolnoma drugačen pomen. (Burns, 2007: 6) Parkinson navede, da metafora nikoli nima le enega pomena, enega smisla in ene realnosti. (Parkinson, 2009: 44)

Kot sem že omenila, so metafore lahko učinkovito sredstvo za preokvirjanje. Preokvirjanje je za uporabnika izziv, to je izziv spremeniti svojo perspektivo. (Parkinson, 2009: 189)

Metafore, ki so uporabljene v terapiji, lahko na grobo razdelimo v štiri skupine. Metafore, ki jih ustvari klient, metafore, ki jih ustvari pomagajoči, soustvarjene metafore in izkustvene metafore. Pogosto se lahko zgodi, da uporabnik svoj svet, svoje težave in svoja čustva opisuje v metaforah. To so *metafore, ki jih ustvari uporabnik*. Pomagajoči skuša metafore prepoznati, da jih lahko začne uporabljati tudi sam in se tako uporabniku pridruži v uporabi njegovega jezika. *Metafore, ki jih v terapijo prinese pomagajoči*, pa so namenjene uporabniku prikazati drugo perspektivo. S pomočjo metafor gradita na virih, veščinah in sredstvih za reševanje uporabnikovega problema. *Soustvarjene metafore* so tiste, kot pove že ime, ki jih skupaj zgradita ter se o njih dogovorita tako uporabnik kot pomagajoči in jih tudi oba uporabljata. *Izkustvene metafore* lahko opišemo kot metafore, pri katerih uporabnik opravi izkustveno nalogo, ki ima metaforično vsebino. Uporabnik s tem dobi priložnost samoodkrivanja in učenja nepogrešljivih življenjskih veščin. (Burns, 2007: 11-12)

Na začetku procesa pomoči so metafore, ki jih pripovedujejo uporabniki, pogosto nezavedno negativne. Skupaj s pomagajočim pa jih lahko preobrazita v take, ki so bolj pozitivne. Raziskovanje in transformacija uporabnikovih metafor poteka po treh fazah. V prvi fazi pomagajoči, s pomočjo vprašanj, skuša dobiti uporabnikov podroben opis problema. V drugi fazi pa naj bi se uporabnik premaknil od opisa dejstev, do opisovanja svojih čustev in svojega subjektivnega doživetja dogodkov. Na vprašanja o čustvih se namreč pogosto zgodi, da ljudje odgovorijo v obliki metafor. V zadnji fazi pa se pomagajoči uglasí z metaforami, ki jih uporablja uporabnik. Pomembno je, da jih prepozna in si jih zapiše, ko jih sliši, saj si je metafore izredno težko zapomniti. (Burns, 2007: 32, 33)

Kako učinkovita bo uporaba metafore ne moremo predvideti vnaprej. Obstaja pa nekaj načinov, kako lahko pripomoremo k njihovi učinkovitosti, George W. Burns (2005: 229 - 234) je nekaj teh načinov naštel. Dobro je, če gradimo na virih in pozitivnih izkušnjah uporabnika in se ne pogovarjamo venomer le o slabih izkušnjah in negativnih aspektih njihovega življenja. Pomembno je, da se pridružimo uporabnikovem jeziku komuniciranja. Veliko pomeni že, če se mogoče zapomnimo naslove njegovih najljubših knjig ali filmov. Če delamo z otroci ali najstniki pa je sploh dobro, če se naučimo kaj o trenutni popularni kulturi ali stvareh, ki so njim všeč. Pomembno je tudi, da ne uporabljamo metafor, ki so prelahke, saj s tem tvegamo, da bo uporabnik čutil, da imamo do njega pokroviteljski odnos. Bolje je, če so informacije nove, metafore še nepoznane in jezik malo težji. Da bi dosegli večjo učinkovitost je tudi pomembno, da je metafora nepozabna, saj bo težje pozabljeno tudi sporočilo, ki ga vsebuje. Metafora pa mora biti tudi primerna za uporabnika, saj se bo z njo in njenim izidom tako lažje identificiral.

Avtor omeni tudi situacije, ko ne priporoča uporabe metafor. George W. Burns pravi, da če ima pomagajoči z uporabnikom že vzpostavljeno direktno komunikacijo, torej komunikacijo, preko katere se že dobro razumeta in jima nudi dovolj orodij za pogovor o problemih in rešitvah, potem nima smisla izgubljati časa z zapleteno, indirektno komunikacijo, katere del so metafore. Obstajajo pa tudi uporabniki, ki bi se jim zdela uporaba metafor s strani pomagajočega pokroviteljska in izmikajoča. Uporaba metafor v procesu pomoči je tudi zelo indirektnen pristop in potemtakem manj primeren za uporabnike, ki imajo bolj konkretne kognitivne stile, ter o stvareh ne marajo razmišljati in govoriti metaforično. Včasih pa je lahko uporabnik močno depresiven in preprosto ne najde energije, da bi se vključil v aktiven in interaktiven proces, ki ga zahtevajo metafore.

Iz šole kratke terapije (Brief therapy school) pa lahko povzamemo, da če nekaj ne deluje, nima smisla vztrajati, ampak je bolje poskusiti nekaj novega. (Burns, 2007: 37)

1.3 NARATIVNI PRISTOPI K PODPORI IN POMOČI

1.3.1 Definicija narativnih pristopov k podpori in pomoči

Narativni pristopi temeljijo na razumevanju, da ljudje o svojem življenju govorimo in razmišljamo v narativni obliki, torej v zgodbah. Ti pristopi govorijo o tem, da je življenje vsakega posameznika neponovljiva in edinstvena zgodba. Prepoznavajo pa tudi, da posameznika delno tudi kultura oskrbi z repertoarjem življenjskih zgodb, ki jih posameznik ponotranji. To so zgodbe, ki govorijo o tem, kaj lahko posameznik postane, kako naj bi se obnašal, kaj naj bi si želel, v kratkem, kaj je zanj mogoče in kaj ne. Take zgodbe so lahko za uporabnika zelo negativne, lahko pa ga tudi zelo omejujejo pri življenjskih izbirah. Narativni pristopi pomagajo uporabnikom, da zgodbe, ki jih omejujejo, pretvorijo v zgodbe, ki so bolj inkluzivne in pozorne na uporabnikove vire moči in njegovo lastno odgovornost za svoje izbire. (Angus, MacLeod, 2004: 53)

Psiholog Jerome Bruner je pisal o razliki med paradigmatskim in narativnim. Paradigmatska vednost naj bi izhajala iz znanstvenih metod in svet naj bi organizirala na podlagi trditev. Narativna vednost pa svet organizira glede na zgodbe, ki jih ljudje povedo o svojih izkušnjah. Paradigmatsko znanje je v sodobni družbi bolj cenjeno, saj naj bi bilo bolj zanesljivo. V poskusu, biti bolj znanstveni, so se tudi psihologi in ostali pomagajoči ujeli v podpiranje paradigmatskega znanja in zavračanje narativnega, kot iracionalnega, nejasnega in nekako neligitimnega. (MacLeod, 1997: 28)

Narativni pristopi so se najprej razvili na področju zakonske in družinske terapije. Zaradi njihove tesne povezanosti z razvojem postmodernizma, pa kakšni avtorji pristope poimenujejo kar kot postmoderne pristope. (ibid. 53, 54)

O'Hanlon (1993, v Čacinovič Vogrinčič et al. 2005: 11) govori o zgodovini konceptov pomoči in njihovega razvoja skozi čas. Poudari, da se je skozi čas spreminjal fokus konceptov pomoči od patologije do novejših konceptov, ki probleme strogo ločujejo od uporabnika.

Prvi val v psihoterapiji je temeljil na patologiji. Drugi val je bil usmerjen v problem in v

reševanje problema. Tretji val se je usmeril v rešitve in v iskanje rešitev. Četrty val prihaja, vendar nihče še nima imena zanj.

Čačinovič Vogrinčič (et al. 2005: 11) zapiše, da je četrty val postmodernizem, ki v ospredje postavlja značilnosti odnosa in procesa med udeleženiimi v procesu pomoči.

Prav zato lahko rečem, da vidim skupne točke narativnih pristopov in postmodernega socialnega dela v poudarjanju uporabnikovih virov moči, partnerskega odnosa med uporabnikom in pomagajočim, ter pristopa k pomenu, ki poudarja, da je pomen individualna konstrukcija vsakega posameznika. (Angus, MacLeod, 2004: 53, 54.)

Poleg zgoraj naštetih tem pa so narativni pristopi dodali še četrto, in sicer uporabo samonaracije. Samonaracija so življenjske zgodbe, ki jih ljudje pripovedujemo sami o sebi in preko njih urejamo smisel svojega življenja in pripisujemo pomen določenim življenjskim dogodkom. Osnovna teoretična podlaga narativnih pristopov pravi, da če posameznik popravi svojo življenjsko zgodbo, se bo s tem spremenil tudi pomen, ki ga pripisuje določenim dogodkom. Cilj narativnih pristopov je, da bi pomagali uporabnikom spremeniti narativni pomen, ki so ga dali svojemu življenju iz omejujočega v takega, ki krepi njihovo moč in odpira nove priložnosti. (ibid. 58 – 59) Do tega lahko pride preko samonaracij ali preko skrbno izbranih zgodb in metafor, ki so uporabljene v procesu pomoči in podpore.

Zagovorniki narativnih pristopov pravijo, da so za zaplete v zgodbi posameznika odgovorne kulturne zgodbe družbe, ki pogosto omejujejo uporabnike. Na podlagi teh družbenih zgodb posamezniki presojujejo svoja dejanja. Če se njihova dejanja ujemajo z družbeno sprejemljivim zapletom, jih interpretirajo kot dobra. Če se z zapletom ne ujemajo, pa so razumljena kot slaba. Prav zato so družbene in kulturne zgodbe omejujoče, ker posamezniku dajo vedeti, da so stvari le črne ali bele. Ljudje dominantne družbene zgodbe ponotranjimo, njihova neprimernost pa lahko postane izvor bolečine in težav. Ko jih skušamo izpolniti, v kar smo prisiljeni, ker so edine sprejemljive v družbi, smo prepričani, da smo za svoje težave krivi sami. (Angus, MacLeod, 2004: 60)

O tem piše tudi Miller (2006:111), ko pravi, da so dominantne zgodbe, ki jih pripovedujemo o svojem življenju, osredotočene na probleme. Ta osredotočenost pa vodi do čustvenih ali vedenjskih težav.

Da bi prišlo do razrešitve teh težav, pomagajoči in uporabnik skupaj raziskujeta

alternativne naracije, ki odstopajo od dominantne zgodbe. Za konstrukcijo alternativne naracije pa morata najprej skupaj dekonstruirati dominantno naracijo. Dominantne zgodbe so bile za uporabnike leta in leta scenarij, po katerem so živeli, zato ni dovolj, da bi alternativne naracije le dodajali, ne da bi se najprej znebili dominantnih. (ibid. 114, 115)

Kljub temu, da imamo možnost vplivati na svojo zgodbo in jo spreminjati, se jih nismo izmislili, temveč se v svoje zgodbe v veliki meri rodimo. To so zgodbe, ki oblikujejo našo percepcijo tega, kar je v našem življenju mogoče. Hkrati pa mi sami ne mislimo, da so to zgodbe, ampak temu pravimo resničnost, za katero smo mnenja, da nedvomno objektivno drži. (Angus, MacLeod, 2004: 138.)

Narativni pristopi pomagajočim nudijo možnost delati z drugačno perspektivo, saj pozornost preusmerijo od uporabnikovih simptomov in težav k poslušanju zgodb, ki jih uporabniki pripovedujejo. Tudi cilje si pomagajoči lahko zastavi skupaj z uporabnikom, ki v procesu pomoči postane njegov partner in sodelavec. Uporabniku na ta način pomaga poiskati moč, da lahko sam spreminja zgodbo svojega življenja. (Angus, MacLeod, 2004: 141.)

Namesto, da bi le reševali probleme, se pri narativnih pristopih torej osredotočajo na sodelovanje z uporabniki. Sodelovanje, katerega namen je obogateti zgodbe uporabnikov, jih spremeniti od zgodb, ki so polne problemov, do takih, ki omogočajo nove priložnosti in drugačno, bolj pozitivno prihodnost. (ibid. 138)

Ko uporabniki pripovedujejo svojo zgodbo v procesu pomoči, jim to pomaga artikulirati svojo zgodbo brez prekinitev. Za nekatere je to mogoče tudi prva taka priložnost. To nudi možnost za reflektiranje zgodbe in premislek o delih zgodbe, ki bi jih uporabniki želeli posodobiti, rekonstruirati ali popraviti. Zanimivo pa je to, da je lahko že samo pripovedovanje zgodb o sebi za uporabnike pomemben korak proti rešitvi. (ibid. 370)

Kot sem že omenila, je pomemben del narativnih pristopov sodelovanje med uporabnikom in pomagajočim. Pri svojem delu pa se osredotočajo na pozitivne stvari v uporabnikom življenju in ne na patologijo. (Semmler et al., 2000.)

V začetnih srečanjih so zgodbe, ki jih uporabnik pove o sebi, osredotočene na problem, hkrati pa so opisi zelo skopi. Ne opišejo zadosti, kako kompleksno in kontradiktorno so lahko življenje, ljudje, ter njihovi problemi. Hkrati pa tako skopi opisi, ki pripovedujejo zgodbo le o problemih, uporabnikom ne pustijo dovolj prostora za izboljšanje. Pogosto so

te, skope zgodbe, ustvarjene s strani tretje osebe. To so osebe, ki jim je v očeh uporabnikov dodeljena moč definirati pomene vedenj, torej na primer starši, učitelji, strokovnjaki. Skope zgodbe vodijo do skopih zaključkov glede posameznikove identitete, kar ima lahko negativne posledice. Posameznik ni več oseba, ki ima težave v vedenju, temveč postane »težaven otrok«. Pri takih opisih ni dovolj, če zgodbo le ponovno spišemo, pomembno je, da v zgodbo umestimo tudi bogate opise uporabnikovega življenja. Prej skopi opisi življenja in odnosov uporabnika, morajo postati sedaj bogatejši. (Morgan, 2000.)

Zagovorniki narativnih pristopov domnevajo, da ima vsak posameznik bogato življenjsko zgodbo, tudi ljudje, za katere bi morda domnevali, da so njihove zgodbe osiromašene. Že od otroštva osmislimo svoje izkušnje tako, da jih organiziramo v zgodbe. Vse nadaljne življenjske dogodke interpretiramo glede na zaplete, ki jih ustvarimo sami. Svojim izkušnjam pripisujemo pomene, ki so v skladu z našo zgodbo in jo podpirajo. (Smith, Nylund, 1997: 196)

Narativni pristopi pomagajoče opremijo z načini ravnanja, s pomočjo katerih se lahko uporabniku pridružijo pri spreminjanju in dekonstrukciji njihovih, na problem osredotočenih zgodb. Dekonstruiranje zgodbe pa lahko povzroči tudi dekonstrukcijo mnogih drugih negativnih zaključkov glede lastne identitete. (White, 2011: 5)

Zato je pomembno delo z uporabnikom, ki spodbudi dekonstrukcijo njegove internalizirane dominantne zgodbe. Najprej je zgodbo potrebno ozavestiti, da uporabnik postane pozoren na to, kako omejeno interpretacijo njihovega življenja mu nudi ta zgodba. Ko je zgodba poznana, lahko pride do dekonstrukcije. Zgodbo prevprašujemo toliko časa, dokler ni jasno, da je to le ena možna perspektiva, ki niti ni nujno tista prava perspektiva. Nato je možno zgodbo, ki je bila uporabniku ponujena s strani družbe, nadomestiti s tako, ki vključuje uporabnikove pomembne življenjske prelomnice in ga postavi v vlogo protagonista, ki ima moč nad svojo zgodbo in svojim življenjem. Novi zaplet pa ponudi drugačne definicije preteklih dogodkov in tako vpliva tudi na druge možnost v prihodnosti. (Angus, MacLeod, 2004: 60.)

Alice Morgan (2000) dobro povzame osnovne principe narativnih pristopov.

- Narativni pristopi so spoštljivi in ne okrivijo ljudi za težave, ki jih imajo. V središču procesa pomoči so uporabniki, ki so pojmovani kot strokovnjaki za svoje življenje.
- Probleme vidi kot ločene od ljudi, za uporabnike pa domneva, da že vsebujejo vire

moči, ki jim bodo pomagali rešiti svoje težave.

- Pri pristopih je pomembna radovednost pomagajočega, ki sprašuje vprašanja, na katere resnično ne pozna odgovora. Nastopi torej iz položaja nevedočega.
- Proces se lahko odvija na mnogo različnih načinov, ni le ene prave usmeritve. Uporabnik pa je tisti, ki ima največ vloge pri usmerjanju procesa pomoči.

1.3.2 Metode narativnih pristopov

Metod, ki se uporabljajo v sklopu narativnih pristopov, je veliko. Marsikateri avtor jih je zapisal v določenem zaporedju, kot korake, sama pa menim, da jih lahko uporabljamo tudi posamično v procesu pomoči. Metode, ki jih bom naštela tukaj, zagotovo niso edine, ki jih lahko najdemo na tem raznolikem področju.

1.3.2.1 Dekonstrukcija zgodbe

Ko pripovedujemo zgodbe v našem vsakdanu o njih ne razmišljamo kaj preveč, za zgodbe, ki jih vključimo v proces pomoči, pa pričakujemo, da jih bomo spremenili. Dekonstrukcija zgodbe je tako proces, ko dele svojih zgodb zamenjamo z alternativnimi zgodbami. V tem procesu sodelujeta oba, uporabnik in pomagajoči, njun skupni cilj pa je poiskati boljše zgodbe. (MacLeod, 1997: 118.)

1.3.2.2 Vprašanja

Vprašanja v narativni terapiji skušajo odkriti predvsem, kakšne učinke je imel problem na življenja uporabnikov in njihove odnose z drugimi ljudmi. Ko postavljamo vprašanja o tej temi, navadno naletimo tudi na kakšne trenutke izjeme, ko se je uporabnik zmogel spopasti s problemom in mogoče v tem boju tudi zmagal. (Angus, MacLeod, 2004: 142.)

Pri iskanju trenutkov izjem je zelo učinkovito vprašanje, ki ima ogromno možnih različic, to je: "Kaj manjka?". To vprašanje v proces pomoči prinese občutek radovednosti in možnost raziskovanja. Kar je lahko za uporabnika, ki se je bil do sedaj navajen ukvarjati le s tem, kaj je narobe, zelo razburljivo. (Burns, 2007: 196.)

1.3.2.3 *Trenutki izjeme*

Trenutek izjeme je vsak trenutek, ki ga ne bi mogli predvideti na podlagi dominantne zgodbe, ki se osredotoča na problem uporabnika, zato od te zgodbe tudi odstopa. Ti trenutki zajemajo mnogo stvari, lahko so načrt, dogodek, občutek, želja, sanje, misel, načelo, itd. V procesu pomoči pogosto pride do tega, da uporabniki sami začnejo opisovati trenutke izjeme, trenutke, ko ni bilo vse tako slabo. Včasih pa so ti trenutki tako globoko zakopani v zgodbe, ki so osredotočene na problem, da potrebujejo malo pomoči, da bi jih našli. (Angus, MacLeod, 2004: 144.)

1.3.2.4 *Eksternalizacija*

White (2007: 10) v svojem pisanju napiše, da problem ni oseba, temveč je problem tisti, ki je problem. Eksternalizacija temelji na predpostavki, da je problem ločen od osebe in njenega življenja in je nekaj, s čimer lahko operiramo in nanj vplivamo. To postavi čisto drugačen kontekst pomoči, v katerem lahko skušamo razumeti probleme, ne da bi ljudi označili kot patološke ali problematične.

Naša družba je organizirana tako, da se ljudje pogosto poistovetijo s problemom. Menijo, da je problem del njih in ne nekaj, kar se jim dogaja. Pogosto se tudi drugim predstavijo preko svojega problema in zgodbe, ki je osredotočena nanj. Na ta način pa le še utrdijo prostor problema v svojem življenju. (White, 2007: 10.)

Eksternalizacija je metoda pomoči, s katero uporabniku pomagamo problem ločiti od sebe in rešiti neodvisno od sebe. Problem pri tej metodi pogosto poimenujemo, ga označimo z metaforo, s predmetom ali še kako drugače. Z eksternalizacijo uporabniku omogočimo, da se vključi v borbo s svojim problemom, ki postane samostojna entiteta. Uporabnik tudi lažje definira svoje razmerje s problemom, če je ta definiran zunaj njega. White opozarja, da je pri eksternalizaciji pomembno, da uporabnik problema ne definira v celoti negativno, temveč poišče tudi možne pozitivne posledice situacije. Tudi pomagajoči mora biti pozoren, da poišče pozitivne lastnosti situacije. (White, 2011: 31.)

S tem ko problem popredmetimo, se lahko znebimo občutkov krivde, ki ne pomagajo pri reševanju težav, temveč lahko reševanje le onemogočajo. Poimenovanje predmeta z metaforo pa omogoči še večjo distanco med osebo in predmetom, saj ga že med samim naslavljanjem ločimo od osebe. Ne bomo več rekli Janezov alkoholizem, temveč bomo

problem naslavljali s Pitjem. (Miller, 2006: 120.)

Pri eksternalizaciji si pomagamo z vprašanji o vplivu problema na uporabnikovo življenje. Primera vprašanj sta: "Kaj hrani ta problem in kaj ga strada?" in "Kdo ima korist od tega problema?". Ko je eksternalizacija zaključena postane jasno, da ljudje niso problematični, s svojim problemom imajo le odnos. (Angus, MacLeod, 2004: 142.)

Zanimiv pristop k eksternalizaciji je možnost ustvariti zgodbo o problemu, ki prikazuje problem kot antagonist, uporabnika pa kot protagonista. Od te zgodbe o problemu in uporabniku lahko preidemo k alternativni zgodbi o uporabnikovem življenju, v kateri sta v ospredju upanje in celjenje. (Semmler et al., 2000.)

Metafore, ki nastanejo v procesu eksternalizacije, lahko razdelimo v dve skupini: zunanjo in notranjo eksternalizacijo. Zunanje uporabljamo takrat, ko je problem negativen in neodvisen del v življenju uporabnika. Notranje pa uporabljamo takrat, ko problem ni nujno v celoti negativen ali neodvisen od uporabnika. (Smith, Nylund, 1997: 225.)

1.3.2.5 Reavtorizacija

Med procesom pomoči pomagajoči in uporabnik skupaj naletita na dogodke, ki so v preteklosti odstopali od problemskega zapleta. Skozi pogovore reavtorizacije uporabniki takim izjemnim dogodkom pripišejo pomen in vrednost. Poleg tega je dobro, če povežejo te dogodke z drugimi dogodki, vse skupaj pa tvori alternativni zaplet. (White, 2011: 5,6.)

Prav trenutki izjem so tisti, ki so izhodišče za konstrukcijo alternativne zgodbe. Uporabniki s spominjanjem na te dogodke, ko njihova zgodba ni sledila problemski, postanejo radovedni. Raziskovati začnejo vidike svoje zgodbe, ki so bili prej zanemarjeni in začnejo ustvarjati in pripovedovati novo zgodbo. (White, 2007: 62.)

1.3.2.6 Poimenovanje problema in projekta

zoimenovanje problema, v povezavi z eksternalizacijo, prispeva k temu, da o problemu razmišljamo popolnoma drugače in še bolj ločeno od osebe same. Imena, ki jih skozi proces pomoči metaforično ustvarijo uporabniki, so zelo poetična. Koristno je tudi poimenovati projekt, tako ga lažje identificiramo in se nanj osredotočimo. Poimenovanja projekta, kot tudi projekti sami, se čez čas lahko spreminjajo. (Angus, MacLeod, 2004: 144.)

1.3.2.7 Dokumentiranje in kroženje nove zgodbe

Jerome Bruner, socialni psiholog, je raziskoval vpliv pripovedi na konstrukcijo realnosti. Osrednja teza njegovega dela je bila, da je življenje prav taka konstrukcija domišljije, kot je pripoved. Po njegovem mnenju ljudje pripovedujemo avtobiografske pripovedi, ki so izredno subjektivne in niso objektivni posnetek resničnosti. Na koncu pa se pripovedim prilagodimo do te mere, da postanemo lastna pripoved. (Urek, 2005: 185 – 188.)

Urejanje dogodkov v našem življenju v zgodbo je bistveno za to, da lahko našemu življenju pripišemo smisel in načrtujemo svojo prihodnost. Urejanje dogodkov in povezovanje v celoto nam pomaga lažje obvladovati svoje življenje. (Urek, 2005: 185.)

Nova zgodba, ki jo med procesom pomoči ustvari uporabnik, dobi pravo transformativno moč šele zunaj procesa pomoči. Pomembno je torej, da se uporabniki spominjajo svoje nove zgodbe, dokumentirajo, kaj so že dosegli in kako daleč so prišli. Pri tem lahko veliko pomaga terapevt ali socialni delavec, ki ga na njegove dosežke lahko opominja s certifikati, diplomami, videoposnetki, avdioposnetki ali pismi. Lahko pa v proces pomoči povabimo tudi uporabnikove bližnje osebe, ki v "zunanjem svetu" pričajo o novi zgodbi uporabnika. (Angus, MacLeod, 2004: 147, 148.)

Zgodba ne zaživi, dokler ni interpretirana, torej dokler je kdo ne bere ali posluša. V socialnem delu, kjer so zgodbe najpogosteje zapisane v dokumentaciji, pa je krog bralcev dokumentacije zelo majhen. Najbolj zanimivo pa je, da v tem krogu ni uporabnika. (Urek, 2005: 60.)

Da bi alternativne zgodbe torej postale dominantne, je potrebno veliko truda. Alternativna zgodba mora biti za uporabnika resnična, mora mu nekaj pomeniti. Zato je pomembno, da jih preizkusi v družbi. (Miller, 2006: 121, 122.)

1.3.3 Narativni pristopi in socialno delo

Kot sem omenila že zgoraj, socialno delo in narativne pristope družijo mnoge stvari. Družijo ju pojmovanje jezika kot osrednjega orodja za pomoč in podporo. Prav tako, kot v narativni terapiji, je tudi v socialnem delu v ospredju razgovor. (Šugman Bohinc, 2003: 581.)

Postmoderni koncepti dajo veliko več poudarka na jezik in pogovor v primerjavi s koncepti moderne. Tako v socialnem delu, kot tudi pri narativnih pristopih, je v ospredju trud

uporabniku zagotoviti izkušnjo spoštovanja in osebnega dostojanstva. (Čačinovič Vogrinčič et al. 2005: 7.)

Koncept delovnega odnosa je pomemben koncept postmodernega socialnega dela. Socialnim delavkam ponudi okvir, ki jim pomaga pri vzpostavljanju osebnega stika in omogoča soustvarjanje delovnih projektov, ki uporabniku dajejo občutek dostojanstva. Elemente delovnega odnosa podpremo še z sodobnimi koncepti socialnega dela, ki pomagajo vzpostavljati in ohranjati delovni odnos. (Čačinovič Vogrinčič et al. 2005.)

Veliko elementov postmodernega socialnega dela lahko povežemo tudi z narativnimi pristopi, družijo ju namreč veliko stvari. Prav tako, kot pri narativnih pristopih, je tudi v socialnem delu pomembno, da uporabnik sam definira svoj problem. Nato pa vsak udeleženec procesa pomoči dodaja svoje videnje in interpretacijo in tako se začne skupno iskanje rešitev. Pri obeh je pomembno tudi odkrivanje virov moči uporabnika, ki pri uporabniku marsikdaj prispevajo h krepitvi njegove moči, in dajejo izkušnjo spoštovanja. (Čačinovič Vogrinčič et al. 2005: 10, 11.)

Prav tako kot narativni pristopi, je tudi postmoderno socialno delo utemeljeno na epistemologiji socialnega konstrukcionizma. Zato ni nič čudnega, da oba pristopa družijo veliko stvari. Prav tako kot v socialnem delu, tudi pri narativnih pristopih vidijo vsakega posameznika kot edinstveni sistem. Pomen in razumevanje kot socialno konstrukcijo razumejo tako narativni pristopi, kot tudi socialno delo. V socialnem delu se držimo partnerskega odnosa med socialnim delavcem in uporabnikom, ki rešitve soustvarjata, prav tako pa pri narativnih pristopih pravijo, da je pogovor vzajemno iskanje in raziskovanje skozi dialog. Kot socialni delavci zagovarjamo predpostavko, da ne moremo biti objektivni in tudi v narativni pristopih so terapevti označeni kot udeleženi opazovalci v pogovoru. Terapevt je lahko udeleženi opazovalec le s položaja nevedenja, ki pa ima tudi v postmodernem socialnem delu močan pomen. (Anderson, Goolishian, 1992, v Šugman Bohinc, 2003: 381 – 382.)

Pomemben postmoderni koncept socialnega dela in element narativnih pristopov je etika udeležnosti. Ta pravi, da objektivnega opazovalca ni, možno je le sodelovanje, ki onemogoči, da bi kdo v procesu imel več moči kot drugi. Lynn Hoffman (1994, v Čačinovič Vogrinčič et al., 2005: 12) pravi, da strokovnjak v bistvu odstopi od moči, ki mu ne pripada. V resnici socialne delavke nimamo pravice ali moči posedovati resnice in rešitve. Namesto tega v procesu pomoči rešitve iščemo skupaj.

Narativni pristopi se osredotočajo na vire moči in trenutke izjem, ko se je uporabnik zmozel spoprijeti s svojimi problemi. Ta koncept lahko poimenujemo tudi perspektiva moči, ki je koncept Dennisa Saleebeya. Ko ravnamo s perspektive moči, sprašujemo po virih moči uporabnika, opori v skupnosti, dobrih izkušnjah v preteklosti, itd. (1997, v Čačinovič Vogrinčič et al. 2005: 12.)

Lea Šugman Bohinc (2003: 581) piše o treh rekurzivnih redih pripovedovanja zgodb v procesu pomoči, z vidika socialne delavke. Prvi red se nanaša na perspektivo socialne delavke, ki v razgovoru z uporabnikom pripoveduje zgodbo in na ta način z njim deli svoj način pomenske organiziranosti osebnega izkustva. Drugi red se udejanja, ko socialna delavka strokovno, načrtno ali reflektirano uporablja zgodbe o mogoči spremembi, uresničenju zelenega razpleta problema, pri čemer uporablja že omenjene osebne zgodbe, splošne, mitske zgodbe ali za posameznega uporabnika preoblikovane zgodbe in si z njimi prizadeva sprožiti preokvirjanje uporabnikovih, do sedaj neuspešnih, vzorcev reševanja problema, v smeri večje učinkovitosti. Tretji red pa je pripovedovanje različnih zgodb o uporabnikovih zgodbah, na podlagi katerih se porajajo opisi oziroma pripovedi o pripovedovanjih uporabnikov.

Narativne pristope lahko povežemo tudi z dialoško prakso. Ena najbolj revolucionarnih prvin dialoške prakse je, da uporabniku pomaga ohraniti moč definirati in rešiti svoje probleme, ter mu te moči ne odvzame. Najbolj pomembno je prav to, da imajo uporabniki možnost sami definirati in poimenovati svoje probleme, ter možnost razreševati tiste probleme, ki so si jih izbrali sami in ne tiste, ki jih kot take poimenuje terapevt ali socialni delavec. Socialni delavci lahko naredimo veliko škode s tem, da uporabnikom vsiljujemo definicije njihovih problemov in določamo, katere naj prve rešujejo. (Garavan, 2013: 12.)

Temeljni principi dialoške prakse se skladajo tudi s temeljnimi principi socialnega dela. Pomembno je, da prekinemo hierarhično ureditev, ki je obstajala med socialnimi delavci in uporabniki. Uporabnik in socialni delavec postaneta sodelavca, partnerja v procesu pomoči, ki skupaj iščeta rešitve. (Garavan, 2013: 12.)

Poudarek je tudi na procesu in dialogu, ki je že sam po sebi pomemben za pozitiven izid. Garavan piše, da je bolje dati več poudarka na proces dela, kot le na izid. Če se med procesom osredotočamo le na dokazljiv izid, je izid lahko celo kontraproduktiven. Z osredotočanjem na pristen dialog med socialnim delavcem in uporabnikom, ki se osredotoča na vire moči uporabnika, lahko dosežemo veliko več. Preko dialoga in

osredotočanja na vire moči uporabnika lahko dosežemo tudi individualizacijo storitev socialnega dela. Ponudbo prilagajamo uporabniku in ne uporabnika enovrstnim, vnaprej določenim ponudbam socialnega dela. (Garavan, 2013: 13.)

1.3.4 Odnos med uporabnikom in pomagajočim v postmodernih konceptih pomoči

Postmoderni narativni pristopi postavijo pomagajočega v popolnoma drugačen položaj, ki ga MacLeod (1997: 104) zelo dobro ponazori z metaforami. Pomagajoči je lahko v vlogi *občinstva*, ki posluša uporabnikove zgodbe, lahko je *priča*, ki validira uporabnikovo izkušnjo, lahko je *režiser*, ki pomaga uporabniku iznajti najboljši način pripovedovanja svoje zgodbe, lahko je *urednik zgodbe* in dele zgodbe skrajša ali spremeni zaporedje, da je zgodba smiselna. Lahko je *prevajalec* uporabnikove zgodbe in jo prevede v drug, ponavadi bolj strokoven "jezik". Lahko pa je tudi *soavtor*, ki se vključuje v skupni proces pripovedovanja zgodbe.

O odnosu veliko povedo tudi besede, ki jih uporabljamo za poimenovanje udeležencev v procesu pomoči. Najbolj razširjena je raba besede uporabnik, kljub temu da izraz ni ravno najbolj primeren. Izraz uporabnik namreč preveč enostransko opredeli odnos, daje vedeti, da nekdo nekaj potrebuje, drugi pa to priskrbi. Še vedno je torej eden od udeležencev v podrejenem položaju. Beseda, ki je bolj uporabna in bolj primerna za uporabo v postmodernih konceptih, je beseda sogovornica, sogovornik. Ta namreč poudari dejstvo, da stopamo na pot pomoči skupaj, ter smo v delovnem odnosu partnerji in sodelavci. Vsak od sodelavcev ima nekaj, kar drugi potrebuje, da bi prišla do kar najboljšega izida, uporabljata vire moči drug drugega. (Čačinovič Vogrinčič et al., 2005: 5.) Kljub temu, zaradi najbolj razširjene uporabe tega izraza, v svoji nalogi uporabljam besedo uporabnik.

1.4 ZGODBE SOCIALNEGA DELA

Zgodbe so osrednji del socialnega dela, saj imamo socialni delavci s svojim poklicu z njimi opravka vsak dan. Naš poklic od nas zahteva, da včasih tudi posežemo v življenje ljudi in tako spreminjamo njihove zgodbe, ter na nek način vanje vpišemo tudi sebe. Socialne delavke najbolj pogosto zgodbe zapisujejo. Na žalost pa imajo zelo pogosto socialne delavke vso moč nad tem, kaj je zapisano v zgodbah. Zgodbe so zapisane v spisih, ki "potujejo" skupaj z uporabnikom. Njihove zgodbe, katerih vsebina je marsikateremu uporabniku nepoznana, preberejo vsi, ki to dokumentacijo dobijo v roke. Tu gre za

klasično, nepravilno porazdelitev moči, ko socialne delavke vztrajajo pri poziciji strokovnjaka. Zgodbe socialnih delavcev, ki jih pripovedujejo javnosti, pa so pogosto zelo obrambne, pomagajoči poudarjajo moralnost svojih odločitev. (Urek, 2005: 17.)

Tekom študija smo veliko govorili o metodah dela z uporabnikom, nismo pa namenili veliko pozornosti zapisovanju socialnega dela in zgodb uporabnikov, kljub ogromnemu vplivu, ki ga ima zapisovanje. Popolnoma možno je, da socialna delavka odlično spelje proces pomoči, potem pa z nerodnim zapisom vse pokvari. Ob nespornostih glede same dokumentacije pa to lahko uniči zaupanje v odnosu med uporabnikom in socialnim delavcem. (Urek, 2005: 69.)

Zapisovanje v socialnem delu ima dve strani, po eni strani je represivno, saj je obvezno s strani vlade. Po drugi strani pa je precej formalizirano in vnaprej predpisano, torej socialne delavke nimajo veliko svobode izražanja. Malo več svobode je na voljo pri vsebini zapisov, slogu in tehniki pisanja. (Urek, 2005: 70)

Zgodbe v socialnem delu so najbolj pogosto pisane v obliki poročil, ki naj bi pojasnila, zakaj je kakšen ukrep upravičen ali potreben. Socialne delavke pa se pogosto ne zavedajo, da s svojim poročanjem in pisanjem zgodb konstruirajo resničnost uporabnikov. (Urek, 2005: 45)

Če se osredotočimo na tehnike pripovedovanja, so zgodbe v socialnem delu podobne vsem ostalim zgodbam. Socialne delavke bi lahko označili tudi kot poklicne pripovedovalke. V vsaki zgodbi je zaplet, ki razvrsti dogodke. Za zgodbo je pomemben tudi opis, s katerim avtorica poda informacije. V vseh zgodbah svoje mesto najde tudi karakterizacija likov, ki jo potrebujemo, da bi utemeljili vedenje likov. Na podlagi tega opisa bralci dobijo tudi vtis o liku in si o njem ustvarijo mnenje. (Urek, 2005: 47 – 49) Prav pri karakterizaciji likov pa lahko socialne delavke naredijo »napako«, v dokumentacijo zapišejo vpis, ki je izredno negativen, tako mnenje pa si potem ustvarijo tudi vsi drugi, ki dokumentacijo preberejo. Pri tem je pogosto tudi moralno kontrastiranje likov, ko poslušajo lik prikazati slabše tako, da ga postavijo zraven nekoga, ki posebej le dobre lastnosti. (Urek, 2005: 60)

Pri zapisovanju je potrebno vzpostaviti tovrsten delovni odnos, ki bo krepil uporabnikovo moč in mu vrnil moč nad njegovim življenjem. Zapis mora biti skupno delo in pri njem moramo zagotoviti tudi udeležbo uporabnikov. (Urek, 2005: 72, 104)

2 FORMULACIJA PROBLEMA

Že od nekdaj človeka zgodbe in metafore spremljajo na vsakem koraku. Njihova uporaba je raznovrstna in v vsakdanjem življenju ne mine trenutke, da se ne bi srečali z njimi. Tako pogosto poslušamo in pripovedujemo zgodbe, da mnogo teh procesov mine, ne da bi se tega zavedali. Vedno večja uporabnost zgodb in metafor pa se kaže tudi v procesih podpore in pomoči, čeprav to področje, vsaj pri nas, ostaja še precej neraziskano. Med dodiplomskim študijem na Fakulteti za socialno delo sem se s to temo srečala namreč le pri enem predmetu, ki je bil na predmetniku pri le enem izbirnem modulu. Nekaj povezav med narativnimi pristopi in uporabo zgodb na področju socialnega dela sta pri nas ustvarili doc. dr. Lea Šugman Bohinc in doc. dr. Mojca Urek. Kljub temu je bila večina literature, ki sem jo našla, v tujih jezikih.

Med opravljanjem prakse sem opazila, da se veliko socialnih delavk še ni srečalo z narativnimi pristopi, kljub temu pa sem začutila močno prisotnost zgodb in metafor v njihovih pogovorih z uporabniki. Nedvomno je v človeški naravi uporabljati zgodbe in metafore, tudi z namenom nekom pomagati. Prav zato me bo zanimalo predvsem to, koliko vprašanih strokovnih delavk se zaveda svoje uporabe zgodb in metafor ter koliko od njih pozna narativne pristope k podpori in pomoči. Zanimalo me bo, kako se razlikuje uporaba zgodb in metafor pri vprašanih strokovnih delavcih, ki imajo strokovno znanje o uporabi zgodb ter tistih, ki zgodbe in metafore uporabljajo predvsem spontano in podzavestno. Nedvomno bom naletela na strokovne delavke, ki bodo imele težave reflektirati svojo uporabo zgodb in metafor, ki je, kot sem že omenila, pogosto nezavedna. Kljub temu pa me bo zanimalo, kako poteka uporaba zgodb in metafor, na kakšen način jih strokovne delavke uporabljajo ter kakšne so njihove izkušnje z uporabo. Zanimali me bodo tudi odzivi uporabnikov, oziroma kako njihove odzive in učinke zgodb in metafor interpretirajo socialne delavke. Prezreti ne smem tudi t.i. "zdravilnih zgodb", katerih uporaba je vedno bolj pogosta.

Namen moje raziskave bo osvetliti narativne pristope k podpori in pomoči, o katerih v povezavi s socialnim delom še ni veliko znano. Prav tako je namen moje raziskave ugotoviti povezavo med poznavanjem teorije in pripovedovanjem zgodb in potrditi domnevo, da je pripovedovanje zgodb nekaj, kar ljudje počnemo, ne da bi se tega zavedali.

Kljub temu, da rezultati moje raziskave ne bodo posplošljivi, se mi zdi koristno raziskati, kako poznani so narativni pristopi k podpori in pomoči in če obstaja zanimanje s strani

socialnih delavk, da bi jih spoznale. Če bodo rezultati pokazali, da večina socialnih delavk pri svojem delu uporablja zgodbe in metafore, bi bilo dobro razmisliti o tem, da bi med samim izobraževanjem posvetili več pozornosti temi uporabe zgodb in metafor.

- Vprašanja, ki si jih v tej raziskavi zastavljam so:
- Koliko strokovnih delavk pri svojem delu z uporabniki uporablja zgodbe in metafore?
- Kako dobro poznajo strokovne delavke narativne pristope k podpori in pomoči?
- Koliko od njih zgodbe uporablja spontano?
- Kakšne odzive in učinke menijo, da dosežejo pri uporabnikih z uporabo zgodb?
- S kakšnimi nameni uporabijo zgodbe in metafore pri svojem delu?
- Kateri so njihovi viri za zgodbe in metafore?
- Ali jih zanimajo teme narativnih pristopov in uporabe zgodb in metafor?
- Kakšne koristi za socialno delo vidijo strokovne delavke v narativnih pristopih k podpori in pomoči in uporabi zgodb in metafor?

2.1 OPREDELITEV POJMOV

2.1.1 Zgodba

Zgodba je nekaj, kar nekdo pripoveduje o dejanskih ali v domišljiji ustvarjenih dogodkih, povezanih v interpretativno celoto. Pomemben pa je tudi epistemski pogled na zgodbe, ki jih povezuje z narativnim védenjem, ki poudarja neponovljivost in edinstvenost posameznika in njegove življenjske zgodbe. Poznamo veliko različnih vrst zgodb, raznolika pa je tudi njihova uporaba v procesih podpore in pomoči. Zgodbe, ki jih lahko uporabimo v procesih pomoči, so lahko naše osebne zgodbe, zgodbe o izkušnjah z drugimi uporabniki, zgodbe iz knjig, filmov, pravlјice ali posebej za to ustvarjene zgodbe. Strokovna delavka jih v procesih pomoči pripoveduje z namenom, da bi pri uporabniku dosegla preokvirjanje, novo razumevanje njegovih težav, situacije.

2.1.2 Metafora

Metafora je besedna figura za katero je značilno poimenovanje določenega pojava z izrazom, ki označuje v navadni rabi kak drug podoben pojav. V delovnem odnosu med uporabnikom in socialno delavko se lahko metafore uporabljajo v mnogo različnih oblikah. V procesih podpore in pomoči so metafore orodje za preokvirjanje razumevanja pri uporabniku.

2.1.3 Strokovna delavka

Oseba, ki je za svoje delo usposobljena in ima zanj ustrezno izobrazbo. V moji raziskavi so strokovne delavke zaposlene na centru za socialno delo in kriznem centru za mlade.

2.1.4 Narativni pristopi k podpori in pomoči

Postmoderni pristop k podpori in pomoči, ki temelji na predpostavki, da ljudje o sebi razmišljamo in govorimo v obliki zgodb. Cilj narativnih pristopov je spodbuditi preobrazbo zgodbe uporabnikov v bolj konstruktivne, pozitivne, upanje zbujujoče, krepitvene. Sredstva, da bi dosegli te cilje, pa so uporaba osebnih zgodb uporabnikov ali uporaba zgodb iz drugih virov, ter uporaba metafor.

3 METODOLOGIJA

3.1 VRSTA RAZISKAVE

Raziskava, ki sem jo izvedla in opisala, je glede na stopnjo v procesu spoznavanja *eksplorativna*, saj sem področje narativnih pristopov k procesu in pomoči in uporabo zgodb in metafor v socialnem delu spoznavala na novo in raziskovala le osnovne značilnosti teh pojavov. Glede na odnos do neposrednega izkustvenega gradiva je *empirična*, saj sem zbirala novo, neposredno izkustveno gradivo. (Mesec, 2009: 84) Ker sem se ukvarjala le z raziskovanjem osnovnih teoretičnih vprašanj in nisem iskala načinov, kako bom to uporabila v praksi, bo moja raziskava *temeljna*. (ibid.) Glede na vrsto in obdelavo podatkov pa je raziskava *kvalitativna*, saj so podatki zbrani preko intervjujev in podani v obliki besednih opisov.

3.2 MERSKI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV

Merski instrument, ki sem ga uporabila, je bilo vodilo za intervju, v obliki polstrukturiranega vprašalnika, s pomočjo katerega sem opravila delno strukturiran intervju. Vprašanja so se nanašala na uporabo zgodb in metafor pri delu z uporabniki, hkrati pa tudi na poznavanje narativnih pristopov k podpori in pomoči. Izvedla sem sedem individualnih intervjujev, z vsako strokovno delavko in delavcem sem se za srečanje dogovorila individualno. Vodilo za intervju sem sestavila sama in je na voljo v prilogi. (Priloga 1)

Viri podatkov za mojo raziskavo so bili v celoti pridobljeni z izvedbo intervjujev.

3.3 POPULACIJA IN VZOREC

Populacijo predstavljajo strokovne delavke in delavci, ki so zaposleni v različnih socialnovarstvenih institucijah v Republiki Sloveniji v letu 2015.

Iz populacije sem izbrala sedem oseb na podlagi neslučajnostnega vzorca, za katerega je značilno, da vsaka enota populacije nima enakih možnosti za vključitev v vzorec. (Mesec, 2009: 90) V tem primeru je bil vzorec priložnostni, saj sem intervjuje opravila s strokovnimi delavkami, ki so mi bile dostopne in pripravljene sodelovati. (ibid. 153)

Moj končni vzorec je obsegal 5 strokovnih delavk in 2 strokovna delavca. Podrobnejši podatki o njihovi izobrazbi ter področju dela so predstavljeni v spodnji tabeli.

Tabela 3.1: Podrobnejši podatki o vzorcu

	Naziv	Leto zaključka izobraževanja	Področje dela
1	Univerzitetna diplomirana socialna delavka	/	Materinski dom
2	Univerzitetni diplomirani socialni delavec	2013	Društvo ŠENT
3	Univerzitetna diplomirana socialna delavka	2007	Center za socialno delo, področje varovanja duševnega zdravja
4	Univerzitetna diplomirana socialna delavka	2010	Center za socialno delo, področje pravic iz javnih sredstev
5	Diplomirani socialni delavec	1997	Center za socialno delo, področje dela s starejšimi
6	Univerzitetna diplomirana pedagoginja	1999	Krizni center za mlade
7	Univerzitetna diplomirana varstvoslovka	2010	Krizni center za mlade

3.4 ZBIRANJE PODATKOV

Zgradivo, ki sem ga zbrala za svojo raziskavo, je primarno. Pod primarno gradivo namreč spadata opazovanje in spraševanje, pisni dokumenti, gradiva ter predmeti materialne in duhovne kulture pa se uvrščajo pod sekundarno gradivo. (Mesec, 2009: 155)

Namen izvedbe intervjujev je bil pridobiti podatke, s pomočjo katerih bom lahko raziskala uporabo zgodb in metafor ter poznavanje narativnih pristopov v socialnem delu. Najprej sem si pripravila delno strukturiran vprašalnik (priloga 1), s pomočjo katerega sem nato izvedla sedem intervjujev. Vprašanja sem sproti prilagajala strokovnim delavkam in potencialnim potrebam po podvprašanjih.

Vsak intervju je bil opravljen individualno. Prva izvedba intervjuja je potekala v začetku meseca septembra 2015, z zbiranjem podatkov pa sem končala konec meseca oktobra 2015. Intervjuji so potekali na delovnih mestih strokovnih delavcev, dva pa sem na željo strokovnih delavcev izvedla v kavarni. Vse intervjuje sem glasovno posnela z mobilnim telefonom ter kasneje opravila prepise pogovorov. Izjema je bil le en intervju, ki sem ga delno opravila na delovnem mestu strokovne delavke, kasneje pa sva intervju dokončali preko telefonskega pogovora.

3.5 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Podatke, zbrane z izvedbo intervjujev, sem analizirala kvalitativno. Najprej sem intervjuje zapisala in možne narečne besede spremenila v njihove knjižne sopomenke. Dele besedila, ki so se mi zdeli za mojo raziskavo relevantni, sem označila s poševnimi črtami in jih oštevilčila. Od drugih delov besedila sem jih prav tako ločila z rdečo barvo. Intervjuje sem označila s črkami, vsaki izjavi pa sem pripisala še ustrezno zaporedno številko (npr. A1, B6, C8). Opravila sem sedem intervjujev, zato sem uporabila črke A, B, C, D, E, F, G.

Naslednji korak, ki sem ga opravila, je bilo pripisovanje pojmov relevantnim izjavam in združevanje sorodnih pojmov v kategorije. Relevantne izjave vsakega intervjuja posebej sem uvrstila v prvi stolpec tabele, v drugem stolpcu je bil pojem, v tretjem pa kategorija (priloga 2). V tretjem koraku moje analize, t.i. osnem kodiranju (priloga 3) sem kategorije, podkategorije in relevantne izjave bolj pregledno uredila. Zadnji korak analize zbranih podatkov je bil oblikovanje rezultatov, pri katerem sem si pomagala z urejenimi kategorijami. Kategorije so zapisane s krepko pisavo, rezultate pa spremljajo z ležečo pisavo zapisani izseki intervjujev, ki teorijo podpirajo.

4 REZULTATI

4.1 UPORABA ZGOODB

Večina strokovnih delavcev je povedala, da pri svojem delu uporabljajo zgodbe. (*/Ja, seveda jih uporabljam./ (A1), /Ja, velikokrat, skoraj vedno./ (C1), /Da, uporabljam zgodbe. Kar pogosto jih uporabljam./ (F1), /Da. Mislim, da je to nekaj kar počnemo vsakodnevno, pogosto tudi nezavedno./ (G1)*) Dva strokovna delavca sta odgovorila, da sicer uporabljata zgodbe, ampak le na določen način. (*/Ko uporabljam zgodbe, uporabljam svoje zgodbe oz. svoje primere.../ (B1), /Ne kot zgodbe. Bolj uporabljam kakšne primerjave, kaj poskusim naslikati. Ja, nekaj v tem smislu./ (D1)*) Le eden od intervjuvancev je odgovoril, da zgodb pri svojem delu sploh ne uporablja. (*/O tem pa še nisem razmišljala. Jih ne uporabljam, razen o kakšnih primerih se pogosto pogovarjamo. Prav kakšne zgodbe pa mislim da ne./ (E1)*) Pogostost uporabe zgodb je bila zelo različna. Dva odgovora sta kazala na vsakodnevno uporabo zgodb (*/Časovno težko opredelim pogostost. Menim, da je uporaba zgodb stvar, ki se dogaja vsakodnevno, včasih mogoče le v obliki kakšnega stavka./ (A5), /Da. Mislim, da je to nekaj kar počnemo vsakodnevno, pogosto tudi nezavedno./ (G1)*), trije so odgovorili, da zgodbe pri svojem delu uporabljajo kar pogosto (*/Ja, velikokrat, skoraj vedno./ (C1), /Ja, kar pogosto./ (D2), /Da, uporabljam zgodbe. Kar pogosto jih uporabljam./ (F1)*), eden od odgovorov pa je kazal na bolj redko uporabo zgodb (*/Rekel bi, da jih uporabljam bolj redko./ (B2)*). Dva izmed odgovorov sta kazala tudi na neuporabo le določenih zvrsti zgodb, to je zgodb o drugih uporabnikih (*/Zgodbe drugih uporabnikov, to se pa ne spomnim da bi kdaj uporabil./ (B17)*) in pa osebnih zgodb (*/Iz svojega osebnega življenja pa zelo malo vlečem, ker se ne smem poistovetiti z njimi. Mislim, ne smem, to je tako zelo grdo rečeno. Seveda se moreš poistovetiti z njimi, ampak ne s svojimi zgodbami, ker smo mi v čisto drugi fazi življenja./ (C24)*). Razlogi za neuporabo so zelo različni, eden od strokovnih delavcev je odgovoril, da sam raje izhaja iz uporabnikov (*/Mogoče bi jih mogel uporabljati več, ampak jaz hočem izhajati iz uporabnikov./ (B16)*) ali pa z uporabo tovrstnih zgodb ni imel produktivnih izkušenj. (*/Nisem prepričana, če sem to že kdaj uporabila, mogoče pa, če sem, je to šlo mimo uporabnika in tega ni videl kot rešitve, si je sam želel čisto nekaj drugega./ (B18)*) Ena vprašanka pa je v osebnih zgodbah videla kar nekaj pomanjkljivosti. (*/Zavedati se pa morem, da tudi v pogovoru ne morem čakati trenutka, ko bom sama vpadla s svojo zgodbo v njegovo. Zakaj? Zato, da se zbližam z njim. Saj ni smisel tega, da se zbližam z njim./ (C26)*) Socialni delavec, ki pri svojem delu sploh

ne uporablja zgodb, pa je kot razlog za to navedel preveč birokratski način dela. (*/Pogovori, ki jih vodim z uporabniki, so predvsem strogo taki, da so precej birokratski ali pa rešujejo problematiko, ki zahteva, da si tukaj in zdaj, na mestu in ne uideš v kakšne druge zgodbe, kot se velikokrat zgodi s strani uporabnikov samih. Zato je potrebno stvari voditi konkretno./* (E2)) Trije intervjuvanci pa so spregovorili tudi o uporabi zgodb in metafor s strani uporabnikov. (*/Tudi uporabnice pogosto uporabljajo metafore v svojih pripovedih./* (A33), */Tudi svoje uporabnike sem navadila na to, da uporabljajo zgodbe. Na primer, kaj bi rekla, če bi bilo tako ali če bi bili na primer v pravljici./* (C22), */S starejšo generacijo pa je tako, da tudi sami veliko uporabljajo metafore. To je še zelo prisotno v njihovem jeziku. Medtem ko je to pri srednji in mlajši generaciji manj prisotno./* (E10)) Le eden od njih pa je omenil, da je njihova uporaba zgodb nezaželena. (*/Pride do tega, da uporabniki začnejo govoriti druge zgodbe, takrat jih moram kar pogosto ustaviti in vrniti nazaj. Bi bilo čudno, če bi potem še jaz začel govoriti zgodbe./* (E3))

4.2 UPORABA IN POGOSTOST UPORABE METAFOR

Podobno kot pri zgodbah, je tudi tukaj večina udeležencev raziskave odgovorila, da pri svojem delu uporabljajo metafore. (*/Metafore pa uporabljam ogromno./* (C3), */Ja. Mislim, da je to nekaj nezavednega. V bistvu sem jih uporabila ravnokar, v pogovoru z uporabnikom./* (F2), */Ja, tudi metafore uporabljam./* (G2)) Le eden od strokovnih delavcev je odgovoril, da metafor pri svojem delu ne uporablja. (*/Ne bi rekel, da uporabljam metafore./* (B4)) Kot razlog za to pa je navedel željo biti konkreten, kar pa po njegovem mnenju uporabo metafor izključuje. (*/Metafor pa niti ne uporabljam, se mi zdi, da sem raje bolj konkreten in ne govorim veliko v prenesenem pomenu. O določenih stvareh raje govorim konkretno./* (B7)) Metafore so v primerjavi z zgodbami v praksi bolj redko uporabljene, saj je le ena udeleženka raziskave odgovorila, da jih pri svojem delu uporablja vsakodnevno (*/Podobno kot zgodbe, mislim da je to nekaj, kar uporabljamo skoraj vedno./* (G3)). Možno je tudi, da se vprašani svoje rabe metafor ne zavedajo. Ena od strokovnih delavk je odgovorila, da jih uporablja pogosto (*/Veliko uporabljam metafore. Tudi na izobraževanjih, kamor hodim, vidim, da psihiatri uporabljajo ogromno slikic in metafor./* (C4), */Metafore uporabljam kar pogosto, sploh pri osebni pomoči, ki je svetovalen proces./* (C6)), kar trije pa so odgovorili, da je uporaba metafor pri njih bolj redka (*/No, ne pogosto. Zelo redko jih uporabljam/* (B8), */Manj pogosto, še vedno pa jih uporabljam./* (D4), */Metafore pa uporabljam. Ne uporabljam jih zelo pogosto, bolj občasno./* (E4))

4.3 PRIMERI IN NAČINI UPORABE ZGODB IN METAFOR

V raziskavi se je pokazalo, da strokovni delavci zgodbe in metafore uporabljajo na zelo različne načine in z zelo različnimi nameni. Tako je v enem intervjuju strokovna delavka navedla primer uporabe zgodb (*/Kar se tiče konkretno populacije s katero delam, imam izkušnjo uporabe zgodb, ko sem mislila, kako dobro sem naredila, ko sem skupini prebrala zgodbo o zelo uspešni ženski, ki je imela zelo težko življenjsko izkušnjo v otroštvu./* (A2)), dve pa sta navedli primer uporabe metafor (*/Konkretno pri nas se v naši skupini veliko ukvarjamo tudi s pospravljanjem, pri tem smo tudi kakšen rek že uporabili, kot je: "Kot si boš postlal, tako boš spal."/* (A8), */Pri eni uporabnici sva se "hecali", potem pa se je iz tega razvila prav metoda. Ona ima sedem žog in žonglira s temi žogami. Vsaka žoga predstavlja nekaj, ena žoga so finance, ena so otroci, tretja mogoče ona sama, četrta partnerstvo, zdravje, služba, itd. Ona s temi žogami žonglira. Ena žoga je težka pet kil, ena je dvajset, ena tri, bolj kot so zahtevne finance, težja je žoga. Potem sva se pogovarjali tudi, kako super je, da ni nič narobe s tem, če kakšno žogo tudi odložiš na tla, pa žongliraš s petimi, namesto s sedmimi./* (C7)). Načini uporabe pa so zajemali vse od prepuščanja izbire zgodbe uporabnikom (*/To se mi je zdela super ideja, da bi obrnili vloge in ne bi strokovni delavci izbirali, ampak bi lahko uporabnice izbrale same iz množice ponudbe tisto, kar jih zanima./* (A39)), do postavljanja uporabnikove zgodbe v nek drug kontekst (*/Ne vem, se mi zdi, da je potrebno biti dovolj sposoben, da jim pokažeš njihovo zgodbo v drugem kontekstu. Nič spreminjati njihovih zgodb, samo prikazati jih v drugem kontekstu./* (C18)), oziroma postavljanja zgodb v uporabnikov kontekst (*/Zgodbe umestiti v njihovo življenje in na ta način pojasniti./* (D16)). Trenutki, v katerih je uporaba zgodb in metafor najbolj pogosta, pa so krizni trenutki (*/Takrat, ko se človek ne "znajde", ne ve kaj bi bil njegov naslednji korak./* (C10), */V kriznih situacijah, ko je potrebno umiriti napetost. Tudi takrat, ko je potrebno sprostiti ozračje in je potrebno tudi, da se uporabnik malo bolj sprosti./* (F3)), nerazumevanje uporabnikov (*/Najbolj pogosto jih uporabljam, ko uporabniki ne razumejo, kako bo kakšna sprememba vplivala na njihov položaj in materialne pravice. Na tem področju pač delam./* (D7)), sledijo pa tudi spremembe v zakonodaji, medosebni odnosi, težave v odraščanju (*/Največkrat jih uporabljam pri medosebnih odnosih in pa tudi razvojno pogojenih težavah, torej pri težavah pri odraščanju./* (F10)), refleksija dogodkov, dejanj in pa pogovori o težkih temah. (*/Če pa jih zanima določena tema, o kateri se pogovarjamo, naj bo to o drogah ali spolnosti, pa tudi včasih povem kakšno zgodbo. To so na primer zgodbe o izkušnjah drugih uporabnikov, predvsem pa so pozitivne zgodbe oz.*

take ki imajo dobre rešitve./ (G5))

4.4 SPONTANA/NAČRTOVANA UPORABA ZGODB IN METAFOR

Uporaba zgodb je največkrat spontana (*/Ne načrtujem uporabe, ker tudi nikoli ne vem kakšna bo tema pogovora. Če ocenim, da je zgodba primerna, da bi jo delil z njimi, to tudi storim./ (B13), /Osebnost sem človek, ki je zelo spontan in je zato tudi moje delo zelo spontano. Menim, da za tiste, ki delamo v svetovanju je velikokrat način dela odvisen od našega karakterja./ (C19)).* Ena od intervjuvank je odgovorila, da trenutek za uporabo zgodbe prav začutimo. (*/Seveda pa včasih prav začutiš, kdaj bo kakšna zgodba prišla prav./ (A4)).* Zgodbe so uporabljene načrtovano le v sklopu delavnic (*/Odločitev pride večino časa spontano. Ko imamo pa psihosocialne delavnice, pa zgodbe poiščemo načrtno. Včasih se tudi načrtno odločimo za uporabo zgodbe, ko zaznamo, da v skupini nekaj ni v redu./ (A13)),* splošen občutek strokovne delavke pa je bil, da so mogoče zgodbe izbrane bolj namerno, metafore pa so zagotovo uporabljene bolj spontano (*/Za ilustrativen namen so zagotovo zgodbe izbrane namerno. Kakšne metafore pa so zagotovo izbrane bolj spontano./ (A15)).* Nekaterim pa se je načrtovana uporaba zdela celo težja (*/Vnaprej načrtovati pa se mi zdi težko, saj ne veš, s čim bo človek prišel na srečanje./ (C20)).*

Vsi odgovori pa so kazali na to, da so metafore skoraj vedno uporabljene spontano (*/Odločitev je čisto spontana, med samim pogovorom./ (D8), /Odločitev za uporabo pa je popolnoma spontana./ (F5)).* Dve strokovni delavki sta povedali, da se jima zdi uporaba metafor nekaj, kar počneta nezavedno (*/Trenutno se težko spomnim kakšnega primera, sem pa prepričana, da jih uporabljam. Najverjetneje samo nisem tako pozorna na to uporabo. Mislim, da je tu marsikaj nezavednega in nekaj kar narediš iz sebe ven, ne da bi se sploh slišal da si to storil./ (A9), /Ja. Mislim, da je to nekaj nezavednega. V bistvu sem jih uporabila ravnokar, v pogovoru z uporabnikom./ (F2)),* ena od njiju pa je metafore prepoznala kot spontan odziv na situacijo (*/Menim, da je uporaba metafor res zelo spontan odziv na situacijo in ni načrtovan./ (A20)).*

4.5 NAMENI UPORABE ZGODB IN METAFOR

Nameni uporabe zgodb in metafor so si glede na odgovore vprašanih med seboj zelo podobni. Med nameni uporabe zgodb lahko po pogostosti omembe na prvo mesto postavim ponazoritev (*/ Zgodbe mislim, da res uporabljamo takrat, ko želimo nekaj boljše ponazoriti,*

stvar narediti bolj oprijemljivo. Takrat, ko nočeš, da so v pogovoru le besede, ampak da je zadaj tudi neka slika, ki je uporabniku mogoče bolj razumljiva./ (A12), /Rekel bi, da uporabljam delčke zgodbe, če ljudje situacije ne razumejo./ (B9), /Predvsem, ko je treba stranki kaj pojasniti./ (D5)) in spremembo zornega kota (/Da se situacija razume, da nekaj, kar je uporabniku znano, jasno in razumljivo, postavi v nek drug kontekst. S ptičje perspektive zagledaš zadevo./ (C16)). Sicer pa so nameni uporabe zgodb in metafor zajemali vse od vlivanja samozavesti, vodenja uporabnika, prekinitev začaranega kroga, ki ga je strokovna delavka poimenovala spirala, v katerem se je znašel uporabnik. (/Z zgodbo ali metaforo lahko to prekineš in to je tudi smisel tega, da to spiralo prekineš. Začneš z eno čisto drugo zadevo, s tem preusmeriš pozornost in pripelješ to nazaj k njemu./ (C12)) in uvid.

Pri namenih uporabe metafor pa lahko prav tako najprej izpostavim spremembo zornega kota (/Moji uporabniki se večkrat znajdejo, po opisu svojega doživljanja, v labirintu in če si ti v labirintu na začetku, ne vidiš izhoda. Če pa se dvigneš nad labirint točno vidiš, tukaj moram zaviti levo, potem naravnost in tam je cilj. Točno vidiš pot do cilja./ (C17)), drugi najbolj pogost namen pa je bil sprostitvev vzdušja (/Včasih pa kakšno metaforo uporabim na ta način, da ko je vzdušje bolj napeto, ga s tem malo sprostim./ (A21), /Prav to, ublažitev zadev in teme pogovora, umiritev situacije. Mogoče pa s tem tudi malo razvedrim ozračje./ (E6), /V kriznih situacijah, ko je potrebno umiriti napetost. Tudi takrat, ko je potrebno sprostiti ozračje in je potrebno tudi, da se uporabnik malo bolj sprosti./ (F3)). Kar nekaj jih uporablja metafore z namenom ponazoritve (/Predvsem zato, da si uporabniki stvari lažje predstavljajo. Da naredim stvar bolj konkretno in nazorno./ (F4)), ostanejo pa še uporaba z namenom prekinitve krize (/Predvsem zato, da si uporabniki stvari lažje predstavljajo. Da naredim stvar bolj konkretno in nazorno./ (C15)) in umirjanja (/Pogosto jih uporabljam v kakšnih bolj napetih, kritičnih situacijah in z njimi zadeve malo umirim./ (E5)).

4.6 VRSTE ZGODB IN METAFOR

Zgodbe iz osebnega življenja in osebne izkušnje so tiste, ki jih strokovni delavci pri svojem delu največ uporabljajo (/Mogoče kdaj, ko vodim skupino in pogovor ne steče, povem kakšno zgodbo iz lastnega življenja in pogovor navežem na to./ (B3), /Uporabljam zgodbe iz spomina ali vsakdanjega življenja, kar veliko izhajam tudi iz sebe./ (C2)). Omenjene pa so bile tudi zgodbe uporabnikov (/Jaz vedno pravim, človeka je treba poslušati, mu slediti, slediti njegovi zgodbi in ne slediti tistemu, kar ti misliš, da je za njega

dobro./ (C13)), izmišljene zgodbe in tiste iz vsakdanjega življenja. Ena strokovna delavka pa je povedala, da je izbira zgodbe odvisna od uporabnika (/Glede na temo pogovora in problem, predvsem pa glede na osebnost in značaj uporabnika izberem zgodbo./ (G9)).

Največkrat omenjene vrste metafor so bile prispodobe in primerjave (*/Največkrat prispodobe ali kakšne risbice. Ladjice, žogice, tudi ples v dvorani./ (C28)*) in humor (*/Velikokrat se "pohecam", ne vem pa če v takem smislu, kot ti sprašuješ./ (A19)*, */Sicer uporabljam veliko humorja, ne v smislu, da bi pripovedoval vice./ (B5)*), čeprav vprašani niso bili prepričani, če ima vrsta humorja, ki ga uporabljajo, kakšne učinke. Strokovni delavci pa uporabljajo tudi citate (*/Največkrat uporabim reke in citate./ (F8)*, */Največkrat uporabim citate.../ (G11)*) in pregovore. (*/Primerjave, prispodobe, tudi pregovore./ (E7)*)

4.7 VIRI ZGODB IN METAFOR

Pri vprašanju, katere so njihovi viri zgodb in metafor, sem kot primer naštela naslednje: osebne izkušnje, strokovne izkušnje, strokovna literatura, leposlovje, filmi, itd. Največ strokovnih delavcev je odgovorilo, da uporablja vse naštete vire. (*/Vse to, kar si zdaj naštela./ (A16)*, */Ja, sem uporabil skoraj vse, ne pa tako pogosto./ (B15)*, */Tudi viri so zelo različni, v bistvu vse, kar si naštela./ (F7)*) Prav posebej so bile izpostavljene knjige (*/Eden od virov so knjige, ki vsebujejo krajše zgodbe, te se mi zdijo bolj primerne, saj zaznavamo, da uporabnice nimajo prav veliko koncentracije za branje in poslušanje zgodb./ (A17)*), filmi (*/Drugače pa smo tudi že filme pogledali skupaj in se potem o njem pogovarjali. V bistvu vse to, no, vse, kar si naštela./ (A18)*) in pesmi (*/Skoraj vse kar si naštela, tudi zgodbe iz kakšne knjige sem že uporabil. Tudi pesmi Klemen Klemna sem že zavrtel, predvsem tiste s temo o samopodobi./ (B14)*). Pomemben vir so tudi strokovne (*/Največkrat strokovne izkušnje, potem pa tudi iz osebnega življenja in iz življenja strank./ (D9)*) in osebne izkušnje (*/Viri pa so tudi tu zelo različni, veliko izhajam iz sebe in tudi iz uporabnikovih izkušenj./ (F9)*). Zanimivo se mi zdi, da je kar nekaj strokovnih delavcev odgovorilo, da kot vir zgodb in metafor uporabljajo življenje uporabnikov (*/Viri so pa predvsem uporabnikovo pripovedovanje, njegovo življenje./ (C29)*), eden od odgovorov pa je kot pomemben vir omenjal tudi izobraževanje. (*/Na izobraževanju dobiš veliko idej in če si malo nagnjen k temu, jaz sem, potem to uporabljaš./ (C8)*)

4.8 SKUPINE UPORABNIKOV, KI SO/NISO PRIMERNE ZA UPORABO ZGODB IN METAFOR

Odgovori na to vprašanje so bili zelo zanimivi, saj je nekdo omenil kakšno skupino kot tako, ki ni primerna za uporabo zgodb in metafor, spet nekdo drug pa je prav to skupino priporočal za uporabo zgodb in metafor. Vse to kaže, da so izkušnje strokovnih delavcev zelo raznolike in je rezultat uporabe zgodb in metafor izredno nepredvidljiv in prav toliko odvisen od strokovnega delavca, kot je od uporabnikov samih. Kljub temu pa večina odgovorov kaže na to, da se strokovnim delavcem zdi uporaba zgodb in metafor primerna za vse uporabnike (*/Mislim, da drugače je to za vse primerno, ne bi mogel reči da za koga ni./ (E9), /Z vsemi se da to uporabljati./ (G13)*) ali pa vsaj za večino uporabnikov (*/Z ljudmi v stiski./ (C30)*). Skupine uporabnikov, ki pa so bile omenjene kot posebej primerne, pa v največ primerih le kažejo, na katerem področju je zaposlen strokovni delavec, ki je odgovarjal na zastavljeno vprašanje. Te skupine so ženske z izkušnjo nasilja, uporabniki s težavami v duševnem zdravju, starejši uporabniki in svojci starostnikov. Omenjeni so bili tudi, po besedah strokovne delavke, intelektualno slabše sposobni, ki potrebujejo več razlage (*/Taki razgovori so najbolj pogosti z uporabniki, ki imajo slabše intelektualne sposobnosti ali pa s tistimi, ki so starejši. Pri teh se mi zdi primerno, da jim poskušamo stvari razložiti na način, ki je njim bližji./ (D11)*). Uporabniki z motnjo v duševnem razvoju pa so bili omenjeni tako kot skupina, ki je primerna za uporabo zgodb in metafor, kot tudi skupina, ki ni primerna za tovrstno uporabo. (*/Sem pomislila na uporabnico, ki ima motnjo v duševnem razvoju pa mislim, da bi ona mogoče še bolj razumela, bi bilo to njej še bolj pisano na kožo kot drugim./ (F12), /Mislim, da ni mogoče uporabljati zgodb z nekom, ki ima motnje v duševnem razvoju. Njihova zmožnost razumevanja je nižja./ (C34)*). Strokovni delavki, ki je zaposlena na področju urejanja materialnih pravic, so se zdeli uporabniki, ki so o vsem dobro poučeni, neprimerni za uporabo zgodb in metafor. Prav taki naj bi bila tudi uporabniki, ki so v kratkotrajnejši krizi (*/So ljudje, ki pridejo sem uveljavljat pravice in se mi ne zdi, da gre za trajnejšo krizo. Materialna kriza je čisto drug aspekt in pristop. On je prišel nekaj na hitro uredit in mislim, da ni higiensko, da greš v takem primeru raziskovati nekaj, kar ni v ospredju./ (C31)*), povzročitelji nasilja (*/...ne vem, kako bi bilo z uporabo zgodb s povzročitelji nasilja, kaj bi povedala njim./ (A24)*), mladostniki in uporabniki v afektu (*/Da bi bila prav skupina, ki ne bi bila primerna, mislim da ne. Poskušam se držati edino tega, da če je uporabnik v hudi stiski, kaže znake agresivnega vedenja in je v afektu, potem najprej pustim, da se pomiri in šele nato nadaljujem. Takrat*

se mi ne zdi priporočljivo, da bi poskušala z uporabo zgodb./ (G14)).

Razlogi, zakaj so te skupine označene kot neprimerne za uporabo zgodb in metafor, so zagotovo zelo različni, nekaj pa jih lahko pripišemo tudi slabim izkušnjam, ki so strokovne delavce prepričale v neučinkovitost uporabe zgodb in metafor z njimi.

4.9 NEGATIVNE/POZITIVNE IZKUŠNJE Z UPORABO ZGODB IN METAFOR

Razen ene strokovne delavke, so vsi vprašani poročali o dobrih in pozitivnih izkušnjah z uporabo zgodb in metafor. *(/Do sedaj sem vsako uporabo doživel zelo pozitivno. Se mi zdi, da je to tudi posledica tega, da sem dobro ocenil, kdaj je bila uporaba zgodbe primerna./ (B25), (/Moram reči, da imam občutek, da gre za pozitivne izkušnje. Mislim, da več ali manj zagledajo svojo zgodbo z druge perspektive in da začutijo, da jim je to v korist./ (C35))* Občutek pozitivnosti je bil sicer bolj splošen, saj jim nobena priložnost uporabe zgodb in metafor ni ostala prav posebej v spominu. Negativne izkušnje je imela le ena od intervjuvank, razlog za to pa je pripisala razlikam v njenih pričakovanjih in dejanskem odzivu uporabnic. *(/Sem imela tudi že zelo negativne izkušnje. Izkušnja je bila negativna predvsem, ker so bila moja pričakovanja drugačna, menim pa, da se njih zgodba je dotaknila./ (A25))*

4.10 UČINKI UPORABE ZGODB IN METAFOR

Zgodbe in metafore, sodeč po odgovorih oseb zajetih v mojo raziskavo, učinkujejo zelo različno. Dva intervjuvanca sta odgovorila, da so učinki skoraj nezaznavni ali težko zaznavni *(/Učinki niso bili tako zaznavni. Mislim, da ni bilo nič takega, vsaj ne da bi jaz vedel za to./ (B27), (/Učinki niso takoj vidni, v istem trenutku, mogoče je to razvidno predvsem v bolj mirnem, umirjenem načinu pogovora./ (E12)).* Nekaj jih je poročalo, da ne dobijo dovolj povratnih informacij, da bi lahko vedeli kakšni so učinki uporabe zgodb. *(/Mogoče uporabnik dobi uvid, pa mi tega ne bo sporočil./ (B29), (/Največji učinek menim da je takoj, dolgoročno pa ne vem. Najbrž tudi, če je v podobni situaciji, da se spomni na zgodbo, nihče pa mi ni dal te povratne informacije./ (G19))* Tisti učinki, ki pa so zaznavni *(/Učinki so takoj, uporabniki so pod vplivom zgodbe in razmišljajo o tem, kar so slišali./ (G18))* pa so zelo raznoliki. Vse od zblíževanja, premika, preobrata, šoka *(/Pri evalvaciji pogosto ugotovim, da tudi če je bilo nekaj šokantno ali presenetljivo, pogosto zaključijo,*

da jim je to dalo misliti. Tudi to pa je nek učinek./ (C37)), do sprostitve uporabnikov, lažjega pomnjenja informacij (/Poleg sprostitve s tem dobiš tudi neko povratno informacijo v obliki potrditve. Uporabniki si bolj zapomnijo poenostavljeno razlago v obliki zgodb in nauk. Včasih potem čez nekaj časa rečejo: "A veš takrat, ko si povedala to in to.". Si kar zapomnijo stvari./ (F15)), spoznavanja različnih vidikov situacije, motivacije in pozitivnega razmišljanja (/Uporabljam pa jih tudi v povezavi s težavnim vedenjem, da uporabnik vidi vse vidike situacije, zgodba pa ga motivira, okrepi in povzroči pozitivno razmišljanje/ (G8)). Zagotovo nekateri izmed bolj pomembnih učinkov, ki jih povzroči uporaba zgodb, pa so premagovanje predstav uporabnikov (/Mogoče se mi zato zdijo zgodbe uporabne, saj pomagajo premagati preveč generalizirano predstavo, ki jih imajo uporabnice o življenju drugih./ (A32), /Tudi v trenutku, ko se mi zdi, da bi uporabnikom koristilo, da bi preko zgodbe spoznali, da nimajo samo oni težav, ampak se vsi z nečim srečujejo./ (B10)), razkritje pripovedovalca in strokovnjaka, ki je v tej vlogi (/Tudi v tem smislu jih uporabljam, da vidijo, da tudi jaz nisem nekdo, ki ima v življenju vse urejeno, ampak se tudi jaz ukvarjam z določenimi težavami. / (B11)) in učinka uporabe zgodb, ki uporabniku omogoči, da pride sam do svojih zaključkov. (/Vedno so zelo dobro sprejete in mislim, da z zgodbo lahko dosežeš veliko več, kot s klasičnim: "Tega pa ne smeš, to ni prav." Skozi zgodbo že sam pride do zaključka, da to ni bilo v redu./ (G16))

Težko je bilo določiti razliko med učinkom, ki ga povzroči uporaba zgodbe in tistim, ki ga povzroči uporaba metafor. Učinki metafor zagotovo so (/Učinki so zaznavni in so kar pozitivni./ (D14)), nekaterim pa jim jih je bilo le težko definirati (/Zelo težko odgovorim na to vprašanje, saj se v tem trenutku ne spomnim ničesar. Nič konkretnega mi ne pade na pamet. Trenutno nimam jasne predstave o tem./ (A28)). Omenjen je bil učinek v smislu lažjega razumevanja (/Jaz pa verjamem, da če človek razume, kaj se dogaja z njim, bo stisko lažje tudi prebolel oz. rešil./ (C5)), ki ga zagotovo lahko povežemo z najbolj pogosto uporabljeno vrsto metafor, primerjavami in prispodobami, ter pogosto omenjenim namenom uporabe, to je pojasnitev oz. razjasnitev. Prav tako zanimiv je bil občutek varnosti (/To so ljudje, ki se vsakodnevno bojujejo s tem, da ne vedo kje bi začeli, kaj bi najprej storili, katera vrata bi odprli. Določene take stvari jim dajejo občutek varnosti./ (C39)), ki ga povzroči uporaba metafor. Lahko pa rečemo, da so si učinki zelo podobni, po mnenju ene od strokovnih delavk pa metafore in zgodbe povzročijo enak učinek. (/V bistvu je pri metaforah čisto enako kot pri zgodbah./ (F16))

4.11 UPORABNOST ZGODB IN METAFOR V SOCIALNEM DELU

Vsi vprašani so se strinjali, da je uporaba zgodb in metafor za socialno delo zagotovo koristna. (*/Strokovno ne vem, kaj bi rekli, mogoče bi kdo, da ni primerno, da poveš kaj o sebi. Jaz pa mislim, da je to zelo koristno./ (B30), /Ja, ker drugače je kakšne stvari res težko pojasniti. Še posebej, če so to kakšne stvari, ki jih ljudje ne poznajo, ne razumejo./ (D15), /Ja, se mi zdi zelo koristno. Na nek način to omogoča prenašanje izkušenj uporabnikom. Mogoče se tako tudi širi njihov pogled na določene situacije, na lažji način, kot le na strokoven način./ (E13)). Te koristi je bilo sicer težko definirati (*/Kakšne so koristi pa težko ocenim, saj so, kot sem že omenila, mogoče naša pričakovanja drugačna, kot so končne koristi v resnici./ (A30)*), najbolje pa jih lahko povzamemo z ugotovitvijo strokovne delavke, da uporabniki preko zgodb bolje razumejo svoje stiske in izhode iz njih. (*/Ja, saj preko zgodb in metafor uporabnik lahko bolje razume svojo situacijo in možne poti izhoda iz stiske, kot pa če se uporablja samo strokovni jezik./ (F17)*)*

4.12 SEZNANJENOST/NESEZNANJENOST S TERMINOM "ZDRAVILNE ZGODBE"

V zadnjem času je na trgu zelo raznovrstna in bogata ponudba t.i. zdravilnih zgodb. O njihovi uporabi se piše in govori veliko več, kot pa nekaj let nazaj. Prav zato ne preseneča, da je večina strokovnih delavcev seznanjenih s tem terminom (*/Da, se mi zdi, da je to tako vse povezano./ (G21)*) ali pa so za njih vsaj že slišali (*/Nekaj malega sem se spoznal z zdravilnimi zgodbami./ (E14)*). Le ena od vprašanih je odgovorila, da je s terminom popolnoma neseznanjena (*/Ne poznam./ (D17)*).

Vsak se je z njimi srečal po svoje, nekateri so o njih slišali na izobraževanju in se kasneje podrobneje pozanimali o njih na internetu (*/Spoznala sem se z njimi na enem izobraževanju, kjer je kolegica to omenila, pa sem kasneje malo raziskovala po internetu o tej temi./ (C44)*). O zgodbah so se pogovarjali na superviziji (*/Preko supervizije, supervizorka nam je predstavila knjigo Jorgeja Bucaya, Ti povem zgodbo. / (F19)*) ali skupini za samopomoč. Seveda pa je veliko "zdravilnih zgodb" dosegljivih tudi v obliki knjig.

4.13 UPORABA IN POGOSTOST UPORABE "ZDRAVILNIH ZGODB"

Lahko bi rekli, da je uporaba "zdravilnih zgodb" v mojem vzorcu vprašanih kar pogosta,

uporabljajo jih namreč štirje strokovni delavci (*/Ja seveda, to so kot zgodbe Louise Hay in Bucaya. Seveda sem se, nekaj smo jih tudi brali./ (A34), /Jih včasih tudi uporabim, tudi doma s svojimi otroci na primer. / (F20)*). Eden od njih je omenil, da jih sicer uporablja, ampak ne prav pogosto (*/Trenutno ne, prej pa sem jih uporabljal veliko več, predvsem z odvisniki. Veliko sem bral doma zgodbe in razmišljal, za kakšno skupino bi bila katera zgodba primerna./ (B35)*), ko pa jih uporablja pa je zelo pomembno, da so te zgodbe kratke (*/Kratke zgodbe so mi zelo všeč, pet strani pa ne bom šel brati./ (B38)*). Strokovna delavka, ki je sicer poznala "zdravilne zgodbe" pa je odgovorila, da jih prav namerno pri svojem delu ne uporablja, saj spadajo bolj na področje psihoterapije (*/Ne uporabljam pa jih pri svojem delu, se mi zdi, da je to že malo bolj področje psihoterapije./ (C45)*). Po njenem mnenju pa je bolj odgovorno, da socialni delavci delamo tisto za kar smo usposobljeni. (*/Psihoterapevt in socialni delavec sta dve različni stvari, psihoterapevt je strokovnjak na svojem področju, ki nima pojma od socialnega dela, socialni delavec pa ne od psihoterapije. Mislim, da je odgovorno, da delaš tisto za kar si usposobljen./ (C46)*)

4.14 IZKUŠNJE Z UPORABO "ZDRAVILNIH ZGODB"

Izkušnje uporabe "zdravilnih zgodb" so kar pozitivne. (*/Ne vem, v bistvu se ne spomnim. Splošen občutek je bil dober in ni bilo nič slabega. Sploh se ne spomnim, kaj točno se je zgodilo, mislim pa da jim je bilo dobro, da je bilo nekaj drugače./ (B36)*) Njihovi učinki pa so sodeč po izkušnjah strokovne delavke odvisni od tega, kdo izbira zgodbe (*Mislim da je pri zdravilnih zgodbah odločilno tudi to, kdo zgodbe izbira. Izbiramo jih namreč socialni delavci, ni pa nujno, da one v njih vidijo enake stvari kot jih vidim sama. Jaz izberem zgodbo s svojim ciljem, ni pa nujno da one zaznajo isto./ (A35)*). "Zdravilne zgodbe" imajo po besedah strokovnih delavk pomirjujoč in sproščujoč učinek (*/Imajo tak dober, pomirjujoč, sproščujoč učinek./ (F21)*), oziroma je učinek enak kot pri ostalih zgodbah (*/Odziv pa je enak kot pri ostalih zgodbah./ (G24)*).

4.15 VIRI ZDRAVILNIH ZGODB

Najbolj pogosto omenjen vir, iz katerega strokovni delavci črpajo "zdravilne zgodbe" je bil avtor Jorge Bucay. (*/Predvsem Bucay./ (B34), /Pred kratkim sem prvič prebrala knjigo od Bucaya, prej jih še nisem. Pa sem ugotovila, da so mi vse zgodbe zelo poznane. So že zelo poljudene in pogosto v uporabi. Tako da sem v bistvu ugotovila, da imam še več znanja, kot*

sem mislila da ga imam./ (G27)). V uporabi so tudi dela Louise Hay (/Ja seveda, to so kot zgodbe Louise Hay in Bucaya. Seveda sem se, nekaj smo jih tudi brali./ (A34)) in zbirka zgodb Žabja molitev. (/Med študijem pa sem brala tudi zbirko kratkih zgodb Žabja molitev, s katerimi sem si tudi veliko pomagala./ (F22)) Zanimiv vir, ki ga uporablja strokovna delavka, oziroma je zelo všeč uporabnicam, pa so Angelske karte. (/Zdravilnih zgodb je zdaj tudi več na trgu. Enkrat na teden v roke vzamemo tudi Angelske karte, kar ni ravno neka strokovna zadeva, ampak naše uporabnice so nad njimi zelo navdušene. V zapisih vedno iščejo stvari, ki so povezane z njimi in tam tudi najdejo nekaj pozitivnega./ (A36))

4.16 SEZNANJENOST/NESEZNANJENOST Z NARATIVNIMI PRISTOPI K PODPORI IN POMOČI

Glede na to, da večina udeležencev raziskave pri svojem delu uporablja zgodbe in metafore me je zanimalo, kako seznanjeni so s teorijo, ki se s tem ukvarja. Večina strokovnih delavcev pa je odgovorila, da jim pojem narativnih pristopov ni znan. (/Čisto po pravici povedano ne. Besede so mi znane, kako pa kaj pa ne bi vedela./ (A37), /Slišala sem že, kaj posebej znano pa mi ni./ (D18), (/Ne, nisem še slišal za narativne pristope./ (E16)) Le ena strokovna delavka je odgovorila, da ji sicer pojmi niso znani, lahko pa sklepa o njihovem pomenu. (/Besedna zveza mi ni poznana, lahko pa sklepam o njenem pomenu./ (G25))

4.17 ZNANJE IN IZOBRAŽEVANJE O UPORABI ZGODB IN METAFOR

Vsi strokovni delavci in delavke, razen ene, so izrazili mnenje, da nimajo dovolj informacij (/Ne, se mi ne zdi, da imam dovolj informacij. Nihče mi ni povedal, kako naj to uporabljam. Jaz vedno iščem knjige, kakšne stvari, ki bi jih še lahko uporabljal./ (B40), /Ne, ne zdi se mi, da imam dovolj znanja in bi rada izvedela kaj več./ (F24)) in bi si želeli dobiti več informacij (/Ne, se mi ne zdi, da imam dovolj informacij. Ja, rada bi izvedela kaj več./ (A38), /Lahko bi imela še več znanja, prav pridejo vse nove informacije./ (G26)). Ena od strokovnih delavk je povedala, da je po njenem mnenju uporaba zgodb in metafor povezana bolj s splošno razgledanostjo in z željo po uporabi le teh. (/Mislim, da je tukaj pomembna splošna razgledanost in pa seveda želja po tem poklicu. Pa seveda, kot sem omenila prej, več praktičnega usposabljanja./ (C49)) Sicer pa si želi več tovrstne prakse že med samim študijem (/Se mi zdi, da bi morali med študijem imeti kakšen predmet ali vsaj nameniti še več časa praktičnem delu. Mislim, saj je kar nekaj prakse, ampak veliko smo imeli iger vlog, to se mi zdi zelo pomembno./ (C41)). Pojavila se je tudi želja po bolj

strokovnem znanju, da bi bila uporaba zgodb in metafor bolj učinkovita. (*/Se mi pa zdi, da če bi še bolj strokovno raziskala to področje in poznala učinke in namene vsake zgodbe, da bi mi bilo še lažje. To bi si mogoče želela, še več strokovnega vidika./ (G28)*) Kot sem že omenila pa je le ena strokovna delavka omenila, da ima trenutno dovolj znanja. (*/Trenutno pri delu ne opažam kakšnih težav z znanjem, ki ga imam. Seveda pa je vsako dodatno znanje dobrodošlo./ (D19)*)

4.18 PODATKI O IZOBRAZBI

V raziskavi so sodelovale tri univerzitetne diplomirane socialne delavke (*/Diplomirala sem leta 2004, sem imela naziv diplomirani socialni delavec. Leta 2007 sem naredila dodiplomsko nalogo, tako da sem pridobila naziv univerzitetni diplomirani socialni delavec./ (C50), /Dokončala sem 2010 in pridobila naziv univerzitetne diplomirane socialne delavke./ (D20)*), univerzitetni diplomirani socialni delavec in diplomirani socialni delavec (*/Diplomirani socialni delavec, končal pa sem leta 1997./ (E18)*). Prav tako pa sta sodelovali tudi univerzitetna diplomirana pedagoginja (*/Sem univerzitetna diplomirana pedagoginja, končala pa sem leta 1999./ (F26)*) in univerzitetna diplomirana varstvoslovka (*/Univerzitetna diplomirana varstvoslovka, 2010./ (G29)*).

Leta, ko so zaključili svoje izobraževanje pa so vse od leta 1997 do 2013.

5 RAZPRAVA

Razen enega socialnega delavca so vsi strokovni delavci, udeleženi v raziskavi odgovorili, da pri svojem delu uporabljajo zgodbe. Številka me ni presenetila, saj kot sem že omenila je pripovedovanje zgodb neločljiv del našega življenja in potemtakem tudi nepogrešljiv del pomoči uporabnikom. Kot pravi Burns (2005: 16 – 25), ne le da vsakodnevno pripovedujemo zgodbe, temveč tudi vabimo ljudi okoli sebe, naj nam povedo zgodbe, naj bo to o njihovem dnevu, otroštvu, itd. Nepričakovano je bilo le število strokovnih delavcev, ki so bili uporabo zgodb zmožni reflektirati in jo prepoznati. V odgovorih sem opazila tudi nekaj strahu in odpora do uporabe osebnih zgodb strokovnega delavca, ki ga lahko pripišem poudarjanju pomembnosti ločevanja med delom in službo, ki naj bi bila pomembna zaščita pred izgorevanjem. Razlogi za neuporabo ali redko uporabo so zelo različni. Socialni delavec, ki zgodb pri svojem delu striktno ne uporablja, je za razlog navedel pogovore in način dela, ki je pretirano birokratski. Verjamem, da na centrih za socialno delo, kjer je dela veliko, zaposlenih pa premalo, pogosto zmanjka časa za načrtno uporabo zgodb. Izmed naštetih razlogov proti uporabi zgodb je bil tudi razlog strokovnega delavca, da zgodbe uporablja bolj redko, saj raje izhaja iz uporabnika. Ta razlog predlaga, da se uporaba zgodb in izhajanje iz uporabnika izključujeta, kar po mojem mnenju ni vedno res.

To lahko povežem z dvomom, ki nam ga je privzgojila družba, o vrednosti zgodb. MacLeod (1997: 29) pravi, da v današnji družbi ne cenimo več znanja, ki ga lahko pridobimo iz zgodb, temveč je cenjeno le preverljivo, znanstveno in tehnološko znanje in razmišljanje.

Enako kot pri uporabi zgodb, tudi metafore uporabljajo vsi intervjuvanci, razen enega. Omenjena je bila tudi nezavednost uporabe, strokovni delavci so reflektirali, da je to nekaj, kar ljudje počnemo vsakodnevno in v vsakem trenutku. Prav zato je bilo po mojem mnenju udeležencem raziskave težje odgovarjati na vprašanja o metaforah, saj je njihovo uporabo težje ozavestiti. To potrdi tudi Burns (2007: 32) ki pravi, da ljudje pogosto govorimo v metaforah, pa se tega sploh ne zavedamo. Razlog proti uporabi metafor enega od intervjuvancev je bila želja biti konkreten. Zase je povedal, da ne govori veliko v prenesenem pomenu in zato metafor pri svojem delu ne uporablja. Moje mnenje je, da je uporabo metafor v celoti nemogoče izključiti in je v človeški naravi, da jih vsaj delno uporabljamo. Zagotovo pa nastopijo priložnosti, ko ni dobro uporabljati metafor. Tudi o

tem piše Burns in pravi, da če ima pomagajoči z uporabnikom že vzpostavljeno direktno komunikacijo, se nima smisla truditi z bolj zapleteno, metaforično komunikacijo. Ob pojavu občutka, da se uporaba metafor zdi uporabnikom pokroviteljska in izmikajoča, pa je tudi bolj priporočljivo, da z njo prenehamo. (Burns, 2007: 37)

Nekaj socialnih delavcev je omenilo tudi uporabo zgodb in metafor s strani uporabnikov in sicer, da so jih na to sami navadili ali to pri njih pač opažajo. Moje mnenje je, da zagotovo skoraj vsi uporabniki pri opisovanju svoje stiske uporabljajo metafore, vse kar povedo pa je njihova zgodba in pripoved. Strokovni delavci bi dobro ravnali, če bi bili pozorni na njihove zgodbe in metafore in se jim v njih pridružili. To bi pomagalo pri vzpostavljanju odnosa in nadaljnjem delu, torej iskanju rešitev skupaj z uporabnikom. Prav vire, ki izhajajo iz uporabnikovega življenja, pa zelo ceni tudi Burns (2007: 194, 195) ki pravi, da so to edinstveni viri vsakega uporabnika, ki jih je dobro izkoristiti. Zgodbe, ki jih povežemo z uporabnikovimi viri, so njim bližje, pogosto pa prav zato tudi bolj učinkovite.

Zagotovo je različnih načinov uporabe zgodb in metafor toliko, kot je različnih ljudi. Vsak strokovni delavec k uporabi zgodb in metafor zagotovo prinese nekaj edinstvenega. Med drugim je bilo omenjeno postavljanje uporabnikove zgodbe v drug kontekst, kar je zagotovo učinkovito sredstvo za doseg spremembe zornega kota. Omenjeno pa je bilo tudi postavljanje zgodb v uporabnikov kontekst, ki se mi zdi enkratno orodje za razjasnitev informacij.

Udeleženci raziskave so našli kar nekaj trenutkov, v katerih najpogosteje uporabljajo zgodbe in metafore. Najbolj splošno se to dogaja v kriznih trenutkih, ko je potrebna hitra umiritev ozračja. Ostali, najbolj pogosti trenutki uporabe pa so bili bolj povezani s področjem, kjer so strokovni delavci zaposleni.

Analiza podatkov je pokazala, da je uporaba zgodb in metafor največkrat spontana. Vsi udeleženci so poročali o spontani uporabi zgodb in metafor, kot neke vrste odzivu na situacijo pred njimi. Trenutek za uporabo zgodbe prav začutimo, je lepo povzela ena od socialnih delavk, sicer pa je uporaba zgodb načrtovana le v sklopu delavnic. Načrtovati uporabo zgodb je pri delu z uporabniki resnično težko. Ugotovitve strokovnih delavk so, da nikoli ne moreš predvideti, kakšna bo tema pogovora in kaj vse se je uporabniku zgodilo med srečanji. Problemi, s katerimi se uporabniki srečujejo so živi in se spreminjajo, potemtakem se morajo spreminjati in prilagajati tudi zgodbe. Metafore pa so zagotovo uporabljane bolj spontano in odzivno. Kar nekaj jih je poročalo o nezavedni

uporabi. Metafore kot bolj jednat medij je zagotovo lažje uporabljati bolj spontano in njihov pojav v pogovoru spregledati. Prav zato je njihovo uporabo težje ozavestiti.

Raznoliki so bili tudi odgovori glede namena uporabe zgodb in metafor. Najbolj pogosto omenjena je bila ponazoritev, ki je zgodbe in metafore predvidevala kot orodje, s katerim strokovne delavke stvari lažje razložijo, pojasnijo. Pogost je bil tudi namen spremembe zornega kota pri uporabniku, torej želja uporabniku stvari prikazati še z druge perspektive. Veliko pa jih zgodbe in metafore uporablja, da bi z njimi sprostili ozračje. Ta zbirka namenov kaže, kako dragoceno orodje so zgodbe in metafore, saj olajšajo in družijo uporabnike in strokovne delavce in izboljšujejo njihov odnos. Zanimiv je bil tudi eden izmed odgovorov, ki je zgodbe in metafore predvidel kot orodje za prekinitev krize in preusmeritev pozornosti s slabih stvari na bolj pozitivne. Zagotovo zgodbe in metafore lahko storijo vse to in še več. Če pa skušam vse namene nekako povzeti, pa mi pri tem lahko najbolj pomaga Parkinson (2009: 64) ki pravi, da če se za spremembe odločimo sami oz. mislimo, da smo se odločili sami, bodo spremembe bolj učinkovite in bomo na njih bolj pripravljeni. Torej je bolje, če skušamo spremembe povzročiti bolj posredno.

Metafore, ki jih najpogosteje uporabljajo strokovni delavci, pa so prispodobe in primerjave, sledi pa jim humor. Prispodobe in primerjave so učinkovito orodje za razjasnitev stvari na način, ki si ga uporabniki lažje zapomnijo. Uporabo humorja lahko povežemo z metaforo, ki nakazuje in spodbudi spremembo perspektive in je že sama po sebi učinkovita. Poleg tega pa blagodejno vpliva na odnos, ki se gradi med socialnim delavcem in uporabnikom. O humorju je pisal tudi Burns (2005: 249) ki potrди, da uporaba humorja lahko povzroči bolj sproščeno klimo v odnosu med uporabnikom in pomagajočim. Hkrati pa je odličen kontekst za preokvirjanje, uporabniki pa si smešne, bolj zanimive zgodbe zapomnijo dlje.

Kljub izraženem začetnem odporu vprašanih do uporabe osebnih zgodb se je pokazalo, da so le te najbolj pogosto v uporabi. Veliko zgodb črpajo iz svojih osebnih izkušenj, četudi ni nujno, da izrecno povedo, da so to njihove osebne izkušnje. Moje mnenje je, da zagotovo najbolj prepričljivo govorimo o stvareh, ki jih poznamo. Prav zato se mi zdi uporaba zgodb o naših osebnih izkušnjah izredno dobra. Prepričljivo pripovedovanje zgodb je namreč tisto, ki po mojem mnenju doseže največ rezultatov in najboljše učinke. Prav to poudarja tudi Burns (2005: 16 – 25) ko pravi, da ni tako pomembno, kateri tehniki pripovedovanja sledimo, temveč da jo pripovedujemo z veseljem in smo pozorni na odzive, ki jih pri

uporabniku sproža.

Viri za zgodbe in metafore so sodeč po odgovorih intervjuvancev zelo raznoliki in številni. Omenila sem že osebno življenje strokovnih delavcev, omenjeno pa je bilo tudi uporabnikovo življenje, oziroma njegovo pripovedovanje o svojem življenju. Naj ponovim, da je pridruževanje uporabnikovemu pripovedovanju eden od dejavnikov, ki blagodejno vpliva na odnos med socialnim delavcem in uporabnikom. Dober odnos pa zelo pripomore k dobrim končnim rešitvam. O tem pišeta tudi Angus in MacLeod (2004: 99, 100, 284) ko pravita, da preko osebnih zgodb uporabnik lažje razloži svoja čustva, z njimi tudi povabi pomagajočega v svoj svet, hkrati pa deljenje zgodb pri obeh udeležencih vzbuja občutke zaupnosti in razumevanja.

Govora je bilo tudi o zgodbah drugih uporabnikov. Eden od udeležencev je odgovoril, da jih striktno ne uporablja, spet druga strokovna delavka pa je povedala, da se ji zdi, da bi mogoče z njimi povzročila nasprotni učinek od zelenega. Burns (2007, 86) pa pravi, da je smiselno podeliti z uporabnikom izkušnje drugih. Iz teh zgodb si lahko izberejo delčke, ki so uporabni posebej zanje in si z njimi pomagajo.

Strokovni delavci so zelo zanimivo izbirali skupine uporabnikov, ki so oz. niso primerne za uporabo zgodb in metafor. Kljub mnenju nekaterih, da so za uporabo zgodb in metafor primerni vsi uporabniki, je prišlo do primera, ko je ena izmed intervjuvank povedala, da se ji ne zdi primerna uporaba zgodb in metafor z uporabniki z motnjo v duševnem razvoju, druga udeleženka pa je to isto skupino pohvalila kot zelo primerno za uporabo zgodb in metafor. Podobna situacija se je zgodila pri mladostnikih. Razlike v odgovorih lahko pripišemo raznolikim izkušnjam, ki jih imajo strokovni delavci z uporabo zgodb in metafor v različnih skupinah uporabnikov in na različnih področjih svoje zaposlitve. Uspeh uporabe zgodb in metafor je namreč odvisen od veliko dejavnikov, le eden od teh je uporabnik sam. Sama bi upala trditi, da so vsi uporabniki primerni za uporabo zgodb in metafor, le da ne vseh zgodb in metafor in ne ob vsakem trenutku.

Razveselilo me je, da so skoraj vsi intervjuvanci poročali o pozitivnih izkušnjah z uporabo zgodb in metafor. Sicer jim v spominu ni ostala izrazita izkušnja uporabe, še vseeno pa so imeli na splošno uporabo dobre spomine. To lahko strokovne delavce le opogumi k ponovni ali celo bolj pogosti uporabi zgodb in metafor ali spodbudi njihovo zanimanje za nadaljnje izobraževanje v tej smeri. Le ena od socialnih delavk je poročala o negativni izkušnji, ki jo je sama opredelila kot bolj negativno zanjo. Sama je imela namreč določena

pričakovanja, ki so se močno razlikovala od odziva uporabnika. Toda, kot je povedala sama, sta tudi slaba volja in negativnost določen odziv, ki lahko vodi k temeljitim spremembam v življenju uporabnikov.

Učinke, ki jih povzroči uporaba zgodb in metafor, so intervjuvanci zaznali zelo različno. Nekateri so imeli težave s samo zaznavo učinkov oziroma so povedali, da ne dobijo dovolj povratnih informacij, da bi jih lahko definirali. Tu gre mogoče tudi za težavo pri izvedbi evalvacije, ki je včasih pri socialnem delu prezrta, četudi je zelo pomembna. Evalvacijo bi lahko socialni delavci izvajali že sproti, zagotovo pa ob koncu procesa. Na ta način bi pridobili potrebne povratne informacije, na podlagi katerih bi lahko presojali tudi o učinkovitosti zgodb in metafor, ki so jih uporabili.

Zgodbe in metafore vplivajo tako na odnos med uporabnikom in strokovnim delavcem, kot tudi na uporabnika samega. Učinek je lahko tudi šok, zgodbe jim dajo misliti. Uporabniki si preko zgodb stvari lažje zapomnijo ali pa jim pomagajo zadevo videti z druge perspektive. To bi lahko uvrstila pod preokvirjanje, ki uporabniku pomaga situacijo videti na drugačen način in spremeniti njihovo percepcijo o problemu. (Parkinson, 2009: 183) Učinke uporabe zgodb in metafor pa lahko povežem tudi s terapevtskimi dejavniki, ki jih opiše Yalom (1998: 5 – 41). Prvi tak terapevtski dejavnik je vplivanje upanja, kar zgodbe in metafore nedvomno zmorejo. Uporabnik, ki ima upanje in zaupa v proces pomoči in pomagajočega, pa ne le, da bo nadaljeval s procesom, temveč je to lahko že samo po sebi učinkovito. Zgodbe pomagajo uporabnikom premagati predstave, ki jih imajo o svetu, še posebej tiste, ki jim onemogočajo premik proti rešitvi. Zgodbe drugih uporabnikov dajo vedeti, da niso edini, ki imajo tovrstne težave in jim dajo upanje, da je nekdo že našel rešitev. To lahko povežem tudi s terapevtskim dejavnikom univerzalnosti. Kot piše Yalom, veliko uporabnikov misli, da so njihove težave edinstvene, kar je do neke mere res. Kljub temu si lahko uporabnik neizmerno oddahne, če dobi informacije, da so imeli drugi uporabniki podobne težave in jih uspešno premagali.

S pripovedovanjem zgodb o sebi in svojih izkušnjah pa socialni delavec razblini predstave o nezmotljivosti strokovnjaka, saj uporabniku da vedeti, da se tudi sam sooča s težavami. Odnos na ta način lahko postane enakopravnejši in bolj sodelovalen.

Intervjuvancem pa je bilo težko določiti razliko med učinki, ki jih povzročajo zgodbe in tistimi, ki jih povzročajo metafore. Največkrat so odgovorili, da so učinki enaki ali jih je težko definirati. Tisti, ki pa so določili učinek metafor, pa so največkrat omenjali

razumevanje. Glede na to, da je največkrat omenjena vrsta metafore prispodoba oz. primerjava in najbolj pogosto omenjen namen uporabe metafor pojasnitev lahko domnevam, da se metafore uporabljajo pri delu predvsem, ko uporabnik česa ne razume ali strokovni delavec nekaj najlažje pojasni preko metafore.

Vseh sedem intervjuvancev je potrdilo, da je uporaba zgodb in metafor zagotovo koristna v socialnem delu. Nekateri so sicer imeli težave te koristi definirati, kar je, kot sem že omenila, lahko posledica precej nezavedne uporabe zgodb in metafor, ki jo je težko reflektirati. Dobro pa je korist, ki jo prinaša uporaba zgodb in metafor, ubesedila ena od strokovnih delavk, ki je povedala, da na ta način uporabnik bolje razume svojo situacijo in možne poti izhoda iz stiske.

Kot pravi Mojca Urek (2005: 17), so zgodbe osrednji del socialnega dela, z njimi imamo socialne delavke opravke vsak dan. V našem poklicu ne le posegamo v življenja ljudi in spreminjamo njihove zgodbe, ampak vanje vpišemo tudi sebe.

Zagotovo pa ne smemo pozabiti, da strokovnim delavcem in uporabnikom zgodbe in metafore ponujajo več jezikovnih možnosti. Preko njih namreč veliko lažje opišemo svoje mnenje in doživljanje ter ga bolj razumljivo podamo svojim sogovornikom. Nedvomno je za poklic, kjer so naše orodje besede, to nepogrešljivo.

Zaradi razširjenosti termina "zdravilne zgodbe" in popularnosti, ki so jo le te pridobile v zadnjem času, me je zanimalo, če so strokovni delavci in delavke z njimi seznanjeni. Zanimalo me je, kako se bo razlikovalo njihovo doživljanje "zdravilnih zgodb" od splošnega termina zgodb, ki sem ga raziskovala v prvem delu raziskave. Rezultat se med seboj niso pretirano razlikovali. Največ intervjuvancev se je s terminom že srečalo, le ena intervjuvanka je odgovorila, da "zdravilnih zgodb" ne pozna. Nekaj jih je pri svojem delu uporabljalo, uporaba pa ni bila tako pogosta ali razširjena. Z njimi so se srečali na različnih mestih, največ pa jih je kot glaven vir "zdravilnih zgodb" opredelilo knjige Jorgeja Bucaya. Zanimivo je bilo mnenje ene od strokovnih delavk, da uporaba teh zgodb sega že bolj na področje psihoterapije. Po njenem mnenju pa bi se morali socialni delavci držati svojih področij, saj smo za njih najbolj usposobljeni in tam tudi najbolj učinkoviti.

Sama menim, da vplivi drugih poklicev pomoči lahko naš poklic le bogatijo in pripomorejo k delu ter učinkovitosti socialnih delavcev. Strinjam pa se s tem, da se ne smemo ukvarjati s stvarmi za katere nismo usposobljeni, saj lahko na ta način povzročimo kar nekaj škode.

Večina udeležencev raziskave je tako odgovorila, da uporabljajo zgodbe in metafore. Možno je bilo, da nekdo uporablja zgodbe, metafor pa ne in obratno, vsi pa uporabljajo vsaj eno stvar. Zato je bilo zanimivo slišati, da ni nihče odgovoril, da pozna ali je vsaj slišal za narativne pristope k podpori in pomoči. To potrdi mojo domnevo, da je uporaba zgodb in metafor v človeku imanentna.

Na to pa se navezuje tudi naslednja ugotovitev moje raziskave in sicer, da vsi intervjuvanci menijo, da nimajo dovolj znanja in informacij o uporabi zgodb in metafor. Tema uporabe zgodb in metafor je nekaj, s čimer se študenti socialnega dela srečamo le na enem modulu in še to le pri enem predmetu. Glede na to, da so tako prisotne v našem življenju in pri našem delu pa bi bilo koristno, da bi se o njih poučili tudi vsi ostali študentje socialnega dela.

Izobraževanj na to temo tudi ni veliko, vsaj ne da bi bilo to znano intervjuvancem. Vsi razen ene pa so izrazili željo po nadaljnjem izobraževanju na to temo. Z več znanja bi jim bilo lažje delati in kot je omenila ena od strokovnih delavk, bi bilo to delo tudi bolj učinkovito. Ena od strokovnih delavk pa je menila, da je uporaba zgodb in metafor zelo povezana s splošno razgledanostjo in samo željo po pripovedovanju zgodb in uporabi metafor.

Starost oz. leto, ko so dokončali svoje izobraževanja ali naziv, ki so ga pridobili, nista pomembno vplivala na odgovore udeležencev raziskave.

Omejitve raziskave so predvsem v mojem neposplošljivem vzorcu. Za potrebe svoje raziskave sem se trudila zajeti čim več strokovnih delavcev, ki so tudi po izobrazbi socialni delavci. Na ta način lahko namreč tudi sklepam o tem, da se nihče z uporabo zgodb in metafor ni srečal med študijem. Skušala sem tudi zajeti strokovne delavce, ki delajo z raznolikimi populacijami, da bi lahko videla omejitve uporabe zgodb in metafor pri različnih področjih dela. Raziskava je bila izvedena le na področju ene regije, saj so bili ti strokovni delavci dosegljivi za udeležbo v raziskavi. Raziskava zato ni posplošljiva na celotno populacijo strokovnih delavcev. Hkrati sem med raziskavo ugotovila, da je zelo težko raziskovati pojav, ki je tako pogosto izveden nezavedno. To od udeležencev zahteva, da pojav ozavešijo in reflektirajo, kar je lahko zelo težko.

Lahko pa bi rekla, da sem določeno raven splošnosti svojih ugotovitev dosegla z ujemanjem svojih interpretacij zbranih podatkov, s teoretičnimi koncepti, ki sem jih

predstavila v uvodu. MacLeod (1997) in Morgan (2000) med drugim pišeta tudi o tem, da so zgodbe neločljiv del našega vsakdana. Če naš vsakdan vključuje tudi proces pomoči, pa morajo biti potemtakem zgodbe vključene tudi vanj. Prav to pa so pokazali tudi podatki, pridobljeni s pomočjo intervjujev, kjer je večina vprašancev potrdila prisotnost zgodb v procesu pomoči. Zanimivo pa se je pojavil tudi dvom vprašancev o vrednosti zgodb in njihovem učinku. Pogosto je bil namreč izražen dvom v učinkovitost uporabe zgodb in metafor. Vprašanci so pogosto odgovarjali, da uporabljajo zgodbe in metafore, toda niso bili prepričani, če jih uporabljajo na način, po katerem sprašujem. O tem piše MacLeod (1997), ko razpravlja o znanstvenem, tehnološkem in predvsem preverljivem znanju, ki je v sodobni družbi cenjeno. V nasprotju s tem pa so zgodbe zanemarljive, sredstvo za zabavo in nikakor niso več tako cenjene kot nekoč, ko so predstavljale primarni vir znanja.

Težje je bilo vprašancem ozavestiti uporabo metafor v procesu pomoči. Njihovi odgovori na tem delu so bili bolj negotovi. Burns (2005, 2007) piše o samoumevnosti uporabe metafor, ki je tako zelo pogosta v naši komunikaciji, da postane nezavedna.

Tudi nameni uporabe, ki so jih omenjali strokovni delavci, so zelo podobni učinkom uporabe zgodb, ki sem jih opisala v teoriji. Burns (2005) v svojem delu opisuje učinke uporabe zgodb v procesu pomoči. Med drugim našteje tudi informiranje s pomočjo zgodb, ki je bilo pogosto omenjeno tudi v odgovorih vprašancev. Prav tako je bilo pogosto omenjeno preokvirjanje, ki ga opisuje Burns, to je drugačno razumevanje problemske situacije, preko uporabe zgodb. Čeprav torej strokovni delavci, po lastnih besedah, niso bili seznanjeni s samo teorijo in koncepti uporabe zgodb in metafor, so se njihovi odgovori večkrat približali besedam, zapisanim v teoretičnem delu te naloge.

6 SKLEPI

- Uporaba zgodb in metafor s strani strokovnih delavcev pri njihovem delu je pogosta. Nekaj strokovnih delavcev zgodb ali metafor ne uporablja, uporabljajo pa vsaj en medij. Razlogi za neuporabo so različni, vse od želje biti konkreten do preveč birokratskega načina dela, ki uporabo onemogoča oz. vsaj otežuje.
- Strokovni delavci zgodbe uporabljajo na različne načine, ki jih lahko strnem v postavljanje uporabnikove zgodbe v drug kontekst ali postavljanje zgodb v uporabnikov kontekst. Največkrat jih uporabljajo v kriznih trenutkih ali ko pride do nesporazuma oz. nerazumevanja v komunikaciji med strokovnim delavcem in uporabnikom.
- Uporaba zgodb in metafor je največkrat spontana. Skoraj nihče od vprašanih strokovnih delavcev uporabe zgodb ali metafor ne načrtuje. Načrtovana uporaba se jim ne zdi primerna, saj večinoma ne morejo predvideti teme pogovora. V primeru uporabe zgodb v okviru delavnic pa je lahko uporaba zgodb tudi načrtovana.
- Skoraj vsak strokovni delavec uporablja zgodbe in metafore z drugim namenom. Največkrat pa z njimi skušajo nekaj ponazoriti ali povzročiti spremembo zornega kota. Metafore pa poleg tega uporabijo tudi z namenom sprostitve vzdušja.
- Vrsta zgodb, ki jo strokovni delavci največkrat uporabijo, so zgodbe iz osebnega življenja. Prav tako pa je pogosta uporaba uporabnikovih zgodb. Vrste metafor, ki so najbolj pogosto uporabljene, pa so humorne metafore, prispodobne in primerjave. Pogosto omenjeni pa so bili tudi pregovori, reki in citati.
- Viri pa zajemajo vse od osebnih, strokovnih izkušenj, strokovne literature, leposlovja, filmov in drugo. Strokovni delavci kot vir zgodb in metafor uporabljajo tudi uporabnikove izkušnje.
- Strokovni delavci menijo, da so vsi ali vsaj večina uporabnikov primerni za uporabo zgodb in metafor. Skupine, ki so jih izpostavili kot posebej primerne ali neprimerne pa so tesno povezane s področjem dela, kjer so strokovni delavci zaposleni.
- Strokovni delavci imajo pozitivne izkušnje z uporabo zgodb in metafor. Negativne izkušnje so bile samo v enem primeru povezane z razlikami v pričakovanjih

strokovne delavke in dejanskem odzivu uporabnic.

- Učinki zgodb in metafor so zaznavni in zelo raznoliki. Strokovni delavci ne dobijo vedno vseh povratnih informacij ter tako težko definirajo učinke uporabe zgodb in metafor. Največkrat pa so jih povezali z spremembo zornega kota uporabnikov, torej preokvirjanjem.
- Strokovni delavci so seznanjeni s terminom "zdravilnih zgodb". Pri svojem delu jih ne uporabljajo pogosto, njihova uporaba pa ima podobne učinke, kot uporaba drugih zgodb. Prav tako so izkušnje in učinki uporabe podobni kot pri uporabi drugih zgodb. Nekateri socialni delavci in delavke "zdravilnih zgodb" namerno ne uporabljajo, saj se jim zdi da ne spadajo na področje socialnega dela. Kot vir "zdravilnih zgodb" so največkrat navedli avtorja Jorgeja Bucaya.
- Strokovni delavci se strinjajo, da je uporaba zgodb in metafor v socialnem delu zelo koristna. Kljub temu jim pojmi narativnih pristopov k podpori in pomoči niso bili poznani. Strokovni delavci si želijo več informacij in znanja o uporabi zgodb in metafor in bi se bili pripravljene izobraževati v tej smeri.
- Letnica, ko so strokovni delavci končali svoje izobraževanje in smer izobraževanja nista imeli pomembnega vpliva na odgovore strokovnih delavcev.

7 PREDLOGI

Moji predlogi so:

- Podrobnejše raziskovanje področja narativnih pristopov, uporabe zgodb in metafor. Potrebujemo predvsem raziskave, ki bi zajemale večji in bolj reprezentativen vzorec strokovnih delavcev in bi bile bolj posplošljive. Zanimivo bi bilo tudi videti rezultate raziskave, ki bi zbirala podatke preko opazovanja.
- Raziskovanje uporabe narativnih pristopov ter uporabe zgodb in metafor tudi med uporabniki. Raziskava o tem, kako uporabniki doživljajo uporabo zgodb in metafor med procesom pomoči ter njihove perspektive na to, bi bila zagotovo zanimivo branje.
- Razširiti izobraževanje o narativnih pristopih, zgodbah in metaforah na vse module študija socialnega dela in ne le na modul psihosocialne pomoči in podpore. Hkrati pa bi bilo pomembno izobraževanje razširiti in poglobiti tudi na modulu psihosocialne pomoči in podpore. Še posebej zanimiva bi bila igra vlog in uporaba zgodb ter metafor med praktičnim usposabljanjem.
- Strokovno izobraževanje o narativnih pristopih, zgodbah in metaforah za strokovne delavce, ki so že zaposleni na različnih področjih socialnega dela. Izobraževanja bi najprej morala biti dosegljiva, kasneje pa se mi zdi pomembno, da bi pokrivala širok spekter uporabe zgodb in metafor. Pomembna se mi zdi tudi praktična naravnost izobraževanj, ki bi omogočila praktično uporabo zgodb in metafor.
- Smiselno bi bilo tudi opraviti prevod tuje znanstvene in strokovne literature v slovenščino.

8 UPORABLJENA LITERATURA

Angus, E. L., MacLeod J. (2004), *The Handbook of Narrative and Psychotherapy: Practice, Theory and Research*. Sage Publications, Inc.

Burns, G. W. (2007), *Healing with Stories: Your Casebook Collection for Using Therapeutic Metaphors*. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.

Burns, G. W. (2005), *101 Healing Stories for Kids and Teens: Using Metaphors in Therapy*. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.

Cramer, P. (2004), *Storytelling, Narrative and the Thematic Appreciation Test*. New York; London: Guilford.

Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. (2005), *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebne stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Garavan, M. (2013), Dialogical Practice in Social Work: Towards a Renewed Humanistic Method. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 22, 1: 4 – 20. Utrecht: University of Applied Sciences, Research Centre for Social Innovation.

Hall, C. (1997), *Social Work as Narrative: Storytelling and professional texts*. Aldershot: Ashgate.

Hall, C. (2001), Pripoved (naracija) in socialno delo: nekaj o teoriji, analizi in praksi. *Revija Socialno delo*, 40, 2/4: 191 – 206.

Kos, J. (2001), *Literarna teorija*. Ljubljana: DZS.

Kropej, M. (2010), Ljudsko pripovedništvo in verovanja. *Članki s konference: Onkraj esencializma: izzivi antropologije v 21. stoletju*. Ljubljana: Filozofska fakulteta, oddelek za etnologijo in kulturno antropologijo.

Lake, V. E. (2003), Children's Stories od Hope: Moving Toward an Expanded Understanding of the World Children Live In. *Early Child Development and Care*, 3 (5): 509 – 518. Routledge: Taylor & Francis Group.

Lamovec, T. (2001), Življenje vsakega človeka je vredno romana. Revija *Socialno delo*, 40, 2 – 4: 231 – 235. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

MacLeod, J. (1997), *Narrative and Psychotherapy*. London: Thousand Oaks; New Delhi: Sage.

Mesec, B. (1998), *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Mesec, B. (2009), *Načrtovanje raziskave: študijsko gradivo za interno uporabo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Miller, L. (2006), *Counselling Skills for Social Work*. London: Sage Publications.

Morgan, A. (2000), *What is Narrative Therapy? An Easy to Read Introduction*. Adelaide: Dulwich Centre Publications.

(Izvleček dosegljiv na: <http://dulwichcentre.com.au/what-is-narrative-therapy/>, ogledano dne, 28.2.2016)

Parkinson, R. (2009), *Transforming Tales: How Stories Can Change People*. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.

Semmler, P. L., Williams, C. B. (2000), A Storied Context for Multicultural Counselling. *Journal of Multicultural Counselling & Development*, 28, 1: 51 – 60. Virginia: American Counseling Association.

Smith, C., Nylund, D. (1997), *Narrative Therapies with Children and Adolescents*. New York; London: Guilford Press.

Šugman Bohinc, L. (2003), Pripovedovanje zgodb v socialnem svetovanju in psihoterapiji. *Socialno delo*, 42, 6: 377 – 383. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Urek, M. (2005), *Zgodbe na delu: pripovedovanje, zapisovanje in poročanje v socialnem delu*. Ljubljana: Založba /*cf.

White, M. K. (1990), *Narrative Means to Therapeutic Ends*. New York; London: W. W. Norton & Company.

White, M. K. (2007), *Maps of Narrative Practice*. New York; London: W. W. Norton &

Company.

White, M. K. (2011), *Narrative Practice: Continuing the Conversations*. New York; London: W. W. Norton & Company.

Yalom, I. D. (1998), *The Yalom Reader*. New York: BasicBooks.

SPLETNI VIRI

Slovar slovenskega knjižnega jezika, SSKJ. Dostopen na <http://bos.zrc-sazu.si/sskj.html>. (ogledano dne, 22.2.2016)

Oxford Dictionaries. Dostopen na <http://www.oxforddictionaries.com/>. (ogledano dne, 22.2.2016)

9 PRILOGE

9.1 PRILOGA 1: VODILO ZA INTERVJU

1. Ali med pogovorom z uporabniki kdaj uporabljate zgodbe, da bi jim nekaj lažje ponazorili, jim s tem pomagali? Kako pogosto uporabljate zgodbe pri svojem delu?
2. Ali pri svojem delu z uporabniki kdaj uporabljate metafore, torej krajše besedne oblike, za katere je značilen prenesen pomen in med katere spadajo šale, anekdote, reki, citati znanih oseb, pregovori itd.? Kako pogosto pri svojem delu uporabljate metafore?
3. V katerih trenutkih oz. situacijah najpogosteje uporabite zgodbe in metafore?
4. S kakšnimi nameni običajno uporabite zgodbe in metafore v procesu pomoči? Kako se odločite, da boste v pogovoru uporabili zgodbe in metafore?
5. Kakšne zgodbe največkrat uporabite (iz osebnega življenja, strokovne izkušnje, leposlovje, strokovna literatura, filmi itd.)? Kateri so vaši viri zgodb?
6. Katere vrste metafor največkrat uporabite (npr. šale, anekdote, reke, citate, pregovore)? Kateri so vaši viri metafor?
7. S katerimi uporabniki ali ob kakšni problematiki največkrat uporabite zgodbe in metafore v pogovoru?
8. Kako se na zgodbe odzovejo uporabniki? Bi lahko podelili kakšno pozitivno ali negativno izkušnjo, ki ste jo imeli z uporabo zgodb? Kakšne učinke uporabe zgodb ste zaznali pri uporabnikih?
9. Kako pa se odzovejo uporabniki na metafore? Bi lahko podelili kakšno pozitivno ali negativno izkušnjo, ki ste jo imeli z uporabo metafor? Kakšne učinke njihove uporabe ste zaznali pri uporabnikih?
10. Se vam zdi uporaba zgodb in metafor v socialnem delu koristna? Zakaj?
11. Ste že slišali ali se spoznali z "zdravilnimi zgodbami", katerih namen je spodbuditi preokvirjanje (spremembo zornega kota, pomena) razumevanja pri uporabnikih?
12. Če da, kje ste se z njimi spoznali? Kateri so vaši viri za "zdravilne zgodbe"? Ali jih kdaj uporabljate pri svojem delu? Kakšen je odziv uporabnikov na njihovo uporabo?
13. Ste že slišali ali se spoznali z narativnimi pristopi k podpori in pomoči? Če da, kje ste se spoznali z njimi? Ali jih kdaj uporabljate pri svojem delu? Se vam zdijo koristni za uporabo v socialnem delu?
14. Se vam zdi, da imate o teh temah dovolj informacij in znanja? Bi radi o tem izvedeli še kaj več? Če da, o čem bi se želeli bolj informirati, izobraziti, usposobiti?
15. Kdaj ste dokončali svoje izobraževanje in kakšen naziv ste pridobili?

VODILO, ČE NE UPORABLJAJO ZGODB IN METAFOR (oz. tega ne reflektirajo kot strokovno ravnanje)

1. Ali pri svojem delu z uporabniki kdaj uporabljate zgodbe in metafore, to so krajše besedne oblike, za katere je značilen prenesen pomen in med katere spadajo šale, anekdote, reki, citati znanih oseb, pregovori, itd.? Zakaj ne? Ste že kdaj poskusili uporabiti zgodbe in metafore v pogovoru z uporabnikom? Imate željo oz. interes uporabljati zgodbe in metafore v procesu pomoči?

2. Se vam zdi uporaba zgodb/metafor v socialnem delu koristna? Zakaj? Kje vidite možnost uporabe zgodb/metafor? S katerimi uporabniki? Na katerem področju?

3. Kakšen, menite, bi bil odziv uporabnika, če bi v pogovoru uporabili zgodbe/metafore? Kakšne učinke, menite, da bi potencialno dosegli?

(nato nazaj na vprašanje št. 11)

9.2 PRILOGA 2: ODPRTO KODIRANJE

Št. izjave	Pripis	Pojem	Kategorija
A1	Ja, seveda jih uporabljam.	Uporaba zgodb	Uporaba zgodb
A2	Kar se tiče konkretno populacije, s katero delam, imam izkušnjo uporabe zgodb, ko sem mislila, kako dobro sem naredila, ko sem skupini prebrala zgodbo o zelo uspešni ženski, ki je imela zelo težko življenjsko izkušnjo v otroštvu.	Navdihujoča zgodba o uspešni ženski	Primer uporabe zgodb
A3	Meni se je zdelo, da bi bil to mogoče našim uporabnicam lahko vir navdiha. Bilo je pa ravno nasprotno, zgodba jih je zelo potrla, v bistvu "zamorila". Razmišljala sem, da jim je bila ta zgodba mogoče v tistem trenutku preveč. V tem smislu preveč, da so dobile občutek, kaj vse lahko nekomu uspe, meni pa tudi to ne bo nikoli uspelo. Za njih zgodba ni bila motivacija, temveč jih je le potrla.	Razlike v pričakovanjih	Negativne izkušnje z uporabo zgodb in metafor

A4	Seveda pa včasih prav začutiš, kdaj bo kakšna zgodba prišla prav.	Trenutek za uporabo zgodbe začutimo	Spontana uporaba zgodb
A5	Časovno težko opredelim pogostost. Menim, da je uporaba zgodb stvar, ki se dogaja vsakodnevno, včasih mogoče le v obliki kakšnega stavka.	Vsakodnevna uporaba zgodb	Pogostost uporabe zgodb
A6	Menim, da zgodbe pri nas uporabljamo vsakodnevno, veliko uporabe je tudi nezavedne. Pri nas tudi veliko beremo, čeprav predvsem o vzgoji.	Vsakodnevna uporaba zgodb	Pogostost uporabe zgodb
A7	Ja, menim, da ja.	Uporaba metafor	Uporaba metafor
A8	Konkretno pri nas se v naši skupini veliko ukvarjamo tudi s pospravljanjem, pri tem smo tudi kakšen rek že uporabili, kot je: "Kot si boš postlal, tako boš spal."	Rek o pospravljanju	Primer uporabe metafor
A9	Trenutno se težko spomnim kakšnega primera, sem pa prepričana, da jih uporabljam. Najverjetneje samo nisem tako pozorna na to uporabo. Mislim, da je tu marsikaj nezavednega in nekaj kar narediš iz sebe ven, ne da bi se sploh slišal, da si to storil.	Nezavedna uporaba metafor	Spontana uporaba metafor
A10	Predvsem takrat, ko želiš nekaj, kar želiš sporočiti uporabniku, narediti bolj plastično. Takrat, ko ne veš več kaj bi in daš nek primer, da bi to bolje ponazoril, konkretiziral.	Konkretiziranje	Namen uporabe
A11	Jaz mislim, da pri nas je to čisto spontano, ko iščeš primerjavo ali pa poveš zgodbo o kakšni izkušnji bivše uporabnice, te se mi zdijo še najbolj učinkovite.	Spontanost uporabe metafor	Spontana uporaba metafor

A12	Zgodbe mislim, da res uporabljamo takrat, ko želimo nekaj bolje ponazoriti, stvar narediti bolj oprijemljivo. Takrat, ko nočeš, da so v pogovoru le besede ampak da je zadaj tudi neka slika, ki je uporabniku mogoče bolj razumljiva.	Ponazoritev	Namen uporabe zgodb
A13	Odločitev pride večino časa spontano. Ko imamo pa psihosocialne delavnice, pa zgodbe poiščemo načrtno. Včasih se tudi načrtno odločimo za uporabo zgodbe ko zaznamo, da v skupini nekaj ni v redu.	Uporaba zgodb na delavnicah	Načrtovana uporaba zgodb
A14	Zgodbe uporabljamo tudi z uporabnicami, ki imajo težave s samozavestjo, samopodobo in tem, da verjamejo vase.	Vlivanje samozavesti	Namen uporabe zgodb
A15	Za ilustrativen namen so zagotovo zgodbe izbrane namerno. Kakšne metafore pa so zagotovo izbrane bolj spontano.	Zgodbe izbrane namerno, metafore pa spontano	Načrtovana uporaba zgodb Spontana uporaba metafor
A16	Vse to, kar si zdaj naštela.	Vsi naštetí viri	Viri zgodb in metafor
A17	Eden od virov so knjige, ki vsebujejo krajše zgodbe, te se mi zdijo bolj primerne, saj zaznavamo, da uporabnice nimajo prav veliko koncentracije za branje in poslušanje zgodb.	Knjige	Viri zgodb in metafor
A18	Drugače pa smo tudi že filme pogledali skupaj in se potem o njem pogovarjali. V bistvu vse to no, vse kar si naštela.	Filmi	Viri zgodb in metafor
A19	Velikokrat se "pohecam", ne vem pa če v takem smislu, kot ti sprašuješ.	Humor	Vrste metafor
A20	Menim, da je uporaba metafor res zelo spontan odziv na situacijo in ni načrtovan.	Metafore kot odziv na situacijo	Spontana uporaba metafor
A21	Včasih pa kakšno metaforo uporabim na ta	Sprostitev vzdušja	Namen uporabe metafor

	način, da ko je vzdušje bolj napeto, ga s tem malo sprostim.		
A22	Pri nas je populacija že vnaprej zelo izbrana, to so torej ženske, ki imajo izkušnjo nasilja ali so v različnih postopkih in se veliko ukvarjajo s svojo starševsko vlogo.	Ženske z izkušnjo nasilja	Skupine uporabnikov, ki so primerni za uporabo zgodb in metafor
A23	Zgodbe so pri njih zelo uporabne, saj se jih lahko z njimi malo bolj dotakneš in jim prideš bližje, jim daš nekaj več kot le besede.	Zbliževanje	Učinki uporabe zgodb
A24	Drugače pa se mi zdi, da se da zgodbe uporabljati z vsemi. Ne vem kako bi bilo z uporabo zgodb s povzročitelji nasilja, kaj bi povedala njim.	Povzročitelji nasilja	Skupina uporabnikov, ki niso primerni za uporabo zgodb in metafor
A25	Sem imela tudi že zelo negativne izkušnje. Izkušnja je bila negativna predvsem, ker so bila moja pričakovanja drugačna, menim pa, da se njih zgodba je dotaknila.	Razlike v pričakovanjih	Negativne izkušnje z uporabo zgodb in metafor
A26	Pri uporabi zgodb gre za to, da uporabnika vznemiriš, da bo začel razmišljati in ima pravico razmišljati o teh stvareh kakor pač želi. Tudi njihova potrnost lahko vodi v nek premik, novo zavedanje. Mi pa smo tisti, ki se moramo zavedati, da se stvari mogoče ne bodo vedno izšle tako, kot si sami želimo.	Premik	Učinki zgodb
A27	Da pa bi doživela, da bi zaradi zgodbe uporabnice dobile takoj nek strašen motiv ali korenit premik, totalen preobrat, pa moram reči da nisem.	Preobrat	Učinki uporabe zgodb
A28	Zelo težko odgovorim na to vprašanje, saj se v tem trenutku ne spomnim ničesar. Nič	Težko definirani učinki	Učinki uporabe metafor

	konkretnega mi ne pade na pamet. Trenutno nimam jasne predstave o tem.		
A29	Sigurno da ja, si predstavljam da je.	Uporaba zgodb in metafor je koristna	Uporabnost zgodb in metafor v SD
A30	Kakšne so koristi pa težko ocenim, saj, kot sem že omenila, so mogoče naša pričakovanja drugačna, kot so končne koristi v resnici.	Koristi je težko definirati	Uporabnost zgodb in metafor v SD
A31	V smislu uporabe zgodb z namenom ponazoritve, kot jo sama najbolj razumem pa bi rekla, da zagotovo je. Tudi nam se je lažje pogovarjati v nekih konkretnih slikah, kot pa kar nekaj na splošno.	Ponazoritev	Nameni uporabe zgodb
A32	Mogoče se mi zato zdijo zgodbe uporabne, saj pomagajo premagati preveč generalizirano predstavo, ki jo imajo uporabnice o življenju drugih.	Premagavanje predstav uporabnikov	Učinki uporabe zgodb
A33	Tudi uporabnice pogosto uporabljajo metafore v svojih pripovedih.	Uporaba zgodb in metafor s strani uporabnikov	Uporaba zgodb in metafor s strani uporabnikov
A34	Ja seveda, to so kot zgodbe Louise Hay in Bucaya. Seveda sem se, nekaj smo jih tudi brali.	Uporaba zdravilnih zgodb Louise Hay, Jorge Bucay	Uporaba zdravilnih zgodb Viri zdravilnih zgodb
A35	Mislim da je pri zdravilnih zgodbah odločilno tudi to, kdo zgodbe izbira. Izbiramo jih namreč socialni delavci, ni pa nujno, da one v njih vidijo enake stvari kot jih vidim sama. Jaz izberem zgodbo s svojim ciljem, ni pa nujno da one zaznajo isto.	Odvisni od tega kdo izbira zgodbe	Učinki uporabe zdravilnih zgodb

A36	Zdravilnih zgodb je zdaj tudi več na trgu. Enkrat na teden v roke vzamemo tudi Angelske karte, kar ni ravno neka strokovna zadeva, ampak naše uporabnice so nad njimi zelo navdušene. V zapisih vedno iščejo notri stvari, ki so povezane z njimi in tam tudi najdejo nekaj pozitivnega.	Angelske karte	Viri zdravilnih zgodb
A37	Čisto po pravici povedano ne. Besede so mi znane, kako pa kaj pa ne bi vedela.	Neseznanjenost z narativnimi pristopi	Neseznanjenost z narativnimi pristopi
A38	Ne, se mi ne zdi, da imam dovolj informacij. Ja, rada bi izvedela kaj več.	Želja po več informacijah	Znanje in izobraževanje o uporabi zgodb in metafor
A39	To se mi je zdela super ideja, da bi obrnili vloge in ne bi strokovni delavci izbirali, ampak bi lahko uporabnice izbrale same iz množice ponudbe tisto, kar jih zanima.	Zgodbe izbirajo uporabniki	Način uporabe zgodb in metafor
A40	Moj naziv je univerzitetna diplomirana socialna delavka.	Univerzitetna diplomirana socialna delavka	Podatki o izobrazbi
B1	Ko uporabljam zgodbe, uporabljam svoje zgodbe oziroma svoje primere. V tistem trenutku sploh ni nujno, da povem, da je to moja zgodba oziroma svoj primer.	Uporaba zgodb	Uporaba zgodb
B2	Rekel bi, da jih uporabljam bolj redko.	Redka uporaba zgodb	Pogostost uporabe zgodbe
B3	Mogoče kdaj, ko vodim skupino in pogovor ne steče, povem kakšno zgodbo iz lastnega življenja in pogovor navežem na to.	Zgodbe iz osebnega življenja	Vrste zgodb
B4	Ne bi rekel, da uporabljam metafore.	Neuporaba metafor	Neuporaba metafor

B5	Sicer uporabljam veliko humorja, ne v smislu, da bi pripovedoval vice.	Humor	Vrste metafor
B6	Ne vem točno, kako bi opredelil humor, ki ga uporabljam, ga pa uporabljam, da bi razelektril ozračje.	Humor	Vrste metafor
B7	Metafor pa niti ne uporabljam, se mi zdi da sem raje bolj konkreten in ne govorim veliko v prenesenem pomenu. O določenih stvareh raje govorim konkretno.	Biti konkreten izključuje uporabo metafor	Razlogi za neuporabo metafor
B8	No, ne pogosto. Zelo redko jih uporabljam.	Redka uporaba metafor	Pogostost uporabe metafor
B9	Rekel bi, da uporabljam delčke zgodbe, če ljudje situacije ne razumejo.	Ponazoritev	Namen uporabe zgodb
B10	Tudi v trenutku, ko se mi zdi, da bi uporabnikom koristilo, da bi preko zgodbe spoznali, da nimajo samo oni težav, ampak se vsi z nečem srečujejo.	Premagovanje predstav uporabnikov	Učinki uporabe zgodb in metafor
B11	Tudi v tem smislu jih uporabljam, da vidijo, da tudi jaz nisem nekdo, ki ima v življenju vse urejeno, ampak se tudi jaz ukvarjam z določenimi težavami.	Razkritje pripovedovalca	Učinki uporabe zgodb
B12	Z namenom nekaj ponazoriti.	Ponazoritev	Nameni uporabe metafor
B13	Ne načrtujem uporabe, ker tudi nikoli ne vem, kakšna bo tema pogovora. Če ocenim, da je zgodba primerna, da bi jo delil z njimi, to tudi storim.	Spontana uporaba zgodb	Spontana uporaba zgodb
B14	Skoraj vse, kar si naštela, tudi zgodbe iz kakšne knjige sem že uporabil. Tudi pesmi Klemen Klemna sem že zavrtel, predvsem tiste s temo o samopodobi.	Knjige Pesmi	Viri zgodb in metafor

B15	Ja, sem uporabil skoraj vse, ne pa tako pogosto.	Vsi naštetih viri	Viri zgodb in metafor
B16	Mogoče bi jih mogel uporabljati več, ampak jaz hočem izhajati iz uporabnikov.	Izhajanje iz uporabnikov	Razlogi za neuporabo zgodb
B17	Zgodbe drugih uporabnikov, to se pa ne spomnim, da bi kdaj uporabil.	Neuporaba zgodb drugih uporabnikov	Neuporaba zgodb
B18	Nisem prepričan, če sem to že kdaj uporabil, mogoče pa če sem, je to šlo mimo uporabnika in tega ni videl kot rešitve, si je sam želel čisto nekaj drugega.	Uporabnik v zgodbi ne vidi rešitve	Razlogi za neuporabo zgodb
B19	Največkrat so to prispodobе, primerjave, ki izvirajo iz mojega življenja.	Prispodobе in primerjave	Vrste metafor
B20	Predvsem z uporabniki, pri nas so to pogosto uporabniki, ki so socialno nemočni in ocenim, da bo zaradi zgodbe dobil nek uvid, zagledal drugo stran zgodbe.	Socialno nemočni	Skupine uporabnikov, ki so primerne za uporabo zgodb in metafor
B21	V takih primerih to povem, ko začutim, da ga bo to mogoče res premaknilo. Nočem pa se preveč slepiti, da mu bom na ta način rešil življenje.	Premik	Učinki uporabe zgodb
B22	Mislim pa, da ni primerno uporabljati zgodb z mladostniki. Mislim, ni primerno, mogoče je primerno ampak po mojih izkušnjah te mladostniki ne bodo poslušali. Mogoče je to le moja izkušnja, ampak ko sem bil jaz mladostnik, nisem hotel nikogar poslušati.	Mladostniki	Skupine uporabnikov, ki niso primerne za uporabo zgodb in metafor
B23	Skoraj vse druge skupine menim, da so primerne za uporabo zgodb, z mladostniki pa mislim, da to ni tako učinkovito.	Večina uporabnikov	Skupine uporabnikov, ki so primerne za uporabo zgodb in metafor

B24	Ne, prav posebej negativnih izkušenj nisem imel. Da bi se kdo obesil na mojo zgodbo in potem še naprej spraševal po zgodbi, nisem doživel.	Pozitivne izkušnje z uporabo zgodb in metafor	Pozitivne izkušnje z uporabo zgodb in metafor
B25	Do sedaj sem vsako uporabo doživel zelo pozitivno. Se mi zdi, da je to tudi posledica tega, da sem dobro ocenil, kdaj je bila uporaba zgodbe primerna.	Pozitivne izkušnje z uporabo zgodb in metafor	Pozitivne izkušnje z uporabo zgodb in metafor
B26	Izkušnje so bila kar pozitivne, v tej službi sem dal veliko majhnih drobcev, kot sem to storil v službi, kjer sem delal z odvisniki. Pri mladostnikih pa nisem povedal skoraj nič o sebi. Mislim, da je zelo odvisno tudi od tega, kako varno se počutim v skupini.	Pozitivne izkušnje z uporabo zgodb in metafor	Pozitivne izkušnje z uporabo zgodb in metafor
B27	Učinki niso bili tako zaznavni. Mislim, da ni bilo nič takega, vsaj ne da bi jaz vedel za to.	Nezaznavni učinki	Učinki uporabe zgodb
B28	Edino, če je bil učinek, da vidijo, da sem tudi jaz človek. Da pa bi uporabnik zaradi moje izkušnje doživel celotno spremembo, to pa ne.	Nezaznavni učinki	Učinki uporabe zgodb
B29	Mogoče uporabnik dobi uvid, pa mi tega ne bo sporočil.	Brez povratnih informacij	Učinki uporabe zgodb in metafor
B30	Strokovno ne vem, kaj bi rekli, mogoče bi kdo rekel, da ni primerno, da poveš kaj o sebi. Jaz pa mislim, da je to zelo koristno.	Uporaba zgodb in metafor je koristna	Uporabnost zgodb in metafor v SD
B31	Se mi zdi, da zarad teh zgodb uporabniki vidijo, da si tudi ti človek in se ne delaš nekaj več, kot da si človek brez problemov, zen človek. V tem smislu se mi zdijo zelo koristne, ja, zakaj pa ne.	Razkritje pripovedovalca	Učinki uporabe zgodb in metafor

B32	Ja, sem se spoznal z njimi. Poznam jih, imam tudi knjige doma, zelo rad berem.	Knjige	Viri zdravilnih zgodb
B33	Preko svoje punce.	Partnerka	Viri zdravilnih zgodb
B34	Predvsem Bucay.	Jorge Bocay	Viri zdravilnih zgodb
B35	Trenutno ne, prej pa sem jih uporabljal veliko več, predvsem z odvisniki. Veliko sem bral doma zgodbe in razmišljal, za kakšno skupino bi bila katera zgodba primerna.	Redka uporaba	Pogostost uporabe zdravilnih zgodb
B36	Ne vem, v bistvu se ne spomnim. Splošen občutek je bil dober in ni bilo nič slabega. Ne spomnim se sploh, kaj točno se je zgodilo, mislim pa, da jim je bilo dobro, da je bilo nekaj drugače.	Pozitivne izkušnje	Izkušnje z uporabo zdravilnih zgodb
B37	Pomembno se mi zdi, da so bile zgodbe kratke, pri mladostnikih predvsem je tako, da kar je dolgo več kot pet stavkov, te ne bodo več poslušali.	Kratke zdravilne zgodbe	Vrste zdravilnih zgodb
B38	Kratke zgodbe so mi zelo všeč, pet strani pa ne bom šel brati.	Kratke zdravilne zgodbe	Vrste zdravilnih zgodb
B39	Ne, nevem. Po pravici povedano ne vem nič o tem.	Neseznajenost z narativnimi pristopi k podpori in pomoči	Neseznajenost z narativnimi pristopi k podpori in pomoči
B40	Ne, se mi ne zdi, da imam dovolj informacij. Nihče mi ni povedal, kako naj to uporabljam. Jaz vedno iščem knjige, kakšne stvari, ki bi jih še lahko uporabljal.	Pomanjkanje informacij	Znanje in izobraževanje o uporabi zgodb in metafor
B41	Me pa zanima uporaba zgodb in knjige, ki jih lahko uporabim. Bi si želel dobiti o tem kaj več informacij.	Želja po več informacijah	Znanje in izobraževanje o uporabi zgodb in metafor

B42	Izobraževanje sem končal leta 2013 in sem po izobrazbi univerzitetni diplomirani socialni delavec.	Univerzitetni diplomirani socialni delavec, leto 2013	Podatki o izobrazbi
C1	Ja, velikokrat, skoraj vedno.	Pogosta uporaba zgodb	Pogostost uporabe zgodb
C2	Uporabljam zgodbe iz spomina ali vsakdanjega življenja, kar veliko izhajam tudi iz sebe.	Zgodbe iz vsakdanjega življenja, iz svojega življenja	Vrste zgodb
C3	Metafor pa uporabljam ogromno.	Uporaba metafor	Uporaba metafor
C4	Veliko uporabljam metafore. Tudi na izobraževanjih, kamor hodim vidim, da psihiatri ogromno uporabljajo slikice in metafore.	Pogosta uporaba metafor	Pogostost uporabe metafor
C5	Jaz pa verjamem, da če človek ve, razume, kaj se dogaja z njim, bo stisko lažje tudi prebolel oz. rešil.	Lažje razumevanje	Učinki uporabe metafor
C6	Metafore uporabljam kar pogosto, sploh pri osebni pomoči, ki je svetovalen proces.	Pogosta uporaba metafor	Pogostost uporabe metafor
C7	Pri eni uporabnici sva se "hecali", potem pa se je iz tega razvila prav metoda. Ona ima sedem žog in žonglira s temi žogami. Vsaka žoga predstavlja nekaj, ena žoga so finance, ena so otroci, tretja mogoče ona sama, četrta partnerstvo, zdravje, služba, itd. Ona s temi žogami žonglira. Ena žoga je težka pet kil, ena je dvajset, ena tri, bolj kot so zahtevne finance, težja je žoga. Potem sva se pogovarjali tudi, kako super je, da ni nič narobe s tem, če kakšno žogo tudi odložiš na tla, pa žongliraš s petimi, namesto s sedmimi.	Žongliranje s težavami	Primer uporabe metafor

C8	Na izobraževanju dobiš veliko idej in če si malo nagnjen k temu, jaz sem, potem to uporabljaš.	Izobraževanje	Viri zgodb in metafor
C9	Ljudem to veliko pomeni, pogosto jim prav pride prav to, metafore.	Uporaba zgodb in metafor je koristna	Uporabnost zgodb in metafor v SD
C10	Takrat, ko se človek ne "znajde", ne ve kaj bi bil njegov naslednji korak.	Krizni trenutki	Trenutki uporabe zgodb in metafor
C11	Človeka imaš pred sabo in on te vodi, pripoveduje zgodbo in ti ga poslušáš.	Vodenje uporabnika	Namen uporabe zgodb
C12	Z zgodbo ali metaforo lahko to prekineš in to je tudi smisel tega, da to spiralo prekineš. Začneš z eno čisto drugo zadevo, s tem preusmeriš pozornost in pripelješ to nazaj k njemu.	Prekinitev krize	Namen uporabe zgodb in metafor
C13	Jaz vedno pravim, človeka je treba poslušati, mu slediti, slediti njegovi zgodbi in ne slediti tistemu, kar ti misliš, da je za njega dobro.	Zgodbe uporabnikov	Vrste zgodb
C14	Če človeka poslušáš, se mu moraš prepustiti, kot da gledaš film.	Zgodbe uporabnikov	Vrste zgodbe
C15	Predvsem zato, da si uporabniki stvari lažje predstavljajo. Da naredim stvar bolj konkretno in nazorno.	Prekinitev krize	Nameni uporabe zgodb
C16	Da se situacija razume, da nekaj, kar je uporabniku znano, jasno in razumljivo, damo v nek drug kontekst. S ptičje perspektive zagledaš zadevo.	Sprememba zornega kota	Nameni uporabe zgodb
C17	Moji uporabniki se večkrat znajdejo, po opisu svojega doživljanja v labirintu in če si ti v labirintu na začetku, ne vidiš izhoda. Če pa se dvigneš nad labirint pa točno vidiš, tukaj moram zaviti levo, potem	Sprememba zornega kota	Nameni uporabe zgodb

	naravnost in tam je cilj. Točno vidiš pot do cilja.		
C18	Ne vem, se mi zdi, da je potrebno biti dovolj sposoben, da jim pokažeš njihovo zgodbo v drugem kontekstu. Nič spreminjati njihovih zgodb, samo prikazati jih v drugem kontekstu.	Uporabnikova zgodba postavljena v drug kontekst	Način uporabe zgodb in metafor
C19	Osebnost sem človek, ki je zelo spontan in je zato tudi moje delo zelo spontano. Menim, da za tiste, ki delamo v svetovanju, je velikokrat način dela odvisen od našega karakterja.	Spontana uporaba zgodb Spontana uporaba metafor	Spontana uporaba zgodb Spontana uporaba metafor
C20	Vnaprej načrtovati pa se mi zdi težko, saj ne veš, s čim bo človek prišel na srečanje.	Načrtovana uporaba je težja	Načrtovana uporaba zgodb
C21	Odvisno je od tega, kaj se jim dogaja v življenju. To so ljudje, ki živijo zunaj teh pisarn, njim se vsakodnevno nekaj dogaja, imajo različne interakcije. Potem pridejo sem in ne moremo vnaprej vedeti, kaj se bo zgodilo in nekaj uprizoriti.	Načrtovana uporaba je težja	Načrtovana uporaba zgodb
C22	Tudi svoje uporabnike sem navadila na to, da uporabljajo zgodbe. Na primer, kaj bi rekla, če bi bilo tako ali če bi bili na primer v pravljici.	Uporaba zgodb in metafor s strani uporabnikov	Uporaba zgodb in metafor s strani uporabnikov
C23	Uporabljam vse naštet.	Vsi naštet viri	Viri zgodb
C24	Iz svojega osebnega življenja pa zelo malo vlečem, ker se ne smem poistovetiti z njimi. Mislím ne smem, to je tako zelo grdo rečeno. Seveda se moreš poistovetiti z njimi, ampak ne s svojimi zgodbami, ker smo mi v čisto drugi fazi življenja.	Neuporaba osebnih zgodb	Neuporaba zgodb
C25	Če se jaz preveč poistovetim z njimi, se bo uporabniku zdelo, da se že malo delam	Neuporaba osebnih	Neuporaba zgodb

	preveč empatično, kar pa lahko sproži kontra učinek.	zgodb	
C26	Zavedati se pa moram, da tudi v pogovoru ne morem čakati trenutka, ko bom sama vpadla s svojo zgodbo v njegovo. Zakaj? Zato, da se zbližam z njim. Saj ni smisel tega, da se zbližam z njim.	Pomanjkljivosti uporabe osebnih zgodb	Razlogi proti uporabi zgodb
C27	Zato poskusim, da so te zgodbe osebne, da vpletem uporabnika v zgodbo in da ni vidno, da je to moja zgodba. Poskusim narediti tako, da je zgodba oddaljena od mene in od njega in da vidim, kako se bo on vpletel v to.	Osebne zgodbe postavljene v uporabnikov kontekst	Način uporabe zgodb
C28	Največkrat prispodobе ali kakšne risbice. Ladjice, žogice, tudi ples v dvorani.	Prispodobе	Vrste metafor
C29	Viri so pa predvsem uporabnikovo pripovedovanje, njegovo življenje.	Uporabnikovo življenje	Viri metafor
C30	Z ljudmi v stiski.	Večina uporabnikov	Skupine uporabnikov, ki so primerne za uporabo zgodb in metafor
C31	So ljudje, ki pridejo sem uveljavljat pravice in se mi ne zdi, da gre za trajnejšo krizo. Materialna kriza je čisto drug aspekt in pristop. On je prišel nekaj na hitro uredit in mislim, da ni higiensko, da greš v takem primeru raziskovati nekaj, kar ni v ospredju.	Uporabniki v kratkotrajnejši krizi	Skupine uporabnikov, ki niso primerne za uporabo zgodb in metafor
C32	Ljudje, ki pridejo sem v drugih tiskah, tisti, ki imajo težave v duševnem zdravju.	Uporabniki s težavami v duševnem zdravju	Skupine uporabnikov, ki so primerne za uporabo zgodb in metafor
C33	Duševna stiska tudi ne pomeni, da je nekdo psihiatričen, govorim na širše. Torej, če je nekdo v stiski in ne ve kam se	Večina uporabnikov	Skupine uporabnikov, ki so primerne za uporabo zgodb in

	obrniti.		metafor
C34	Mislim, da ni mogoče uporabljati zgodb z nekom, ki ima motnje v duševnem razvoju. Njihova zmožnost razumevanja je nižja.	Ljudje z motnjo v duševnem razvoju	Skupine uporabnikov, ki so primerne za uporabo zgodb in metafor
C35	Moram reči, da imam občutek, da gre za pozitivne izkušnje. Mislim, da več ali manj zagledajo svojo zgodbo z druge perspektive in da začutijo, da jim je to v korist.	Pozitivne izkušnje z uporabo zgodb in metafor	Pozitivne izkušnje z uporabo zgodb in metafor
C36	Moram reči, da še nihče ni prišel nazaj in mi rekel, veš kako sem se po tistem grozno počutil.	Pozitivne izkušnje z uporabo zgodb in metafor	Pozitivne izkušnje z uporabo zgodb in metafor
C37	Pri evalvaciji pogosto ugotovim, da tudi če je bilo nekaj šokantno ali presenetljivo pogosto zaključijo, da jim je to dalo misliti. Tudi to je nek učinek.	Šok	Učinki uporabe zgodb
C38	Učinki zagotovo so.	Zaznavni učinki	Učinki uporabe metafor
C39	To so ljudje, ki se vsakodnevno bojujejo s tem, da ne vedo, kje bi začeli, kaj bi najprej storili, katera vrata bi odprli. Določene take stvari jim dajejo občutek varnosti.	Občutek varnosti	Učinki uporabe metafor
C40	Zelo se mi zdi koristna.	Uporaba zgodb in metafor je koristna	Uporabnost zgodb in metafor v SD
C41	Se mi zdi, da bi morali med študijem imeti kakšen predmet ali vsaj nameniti še več časa praktičnem delu. Mislim saj je kar nekaj prakse, ampak veliko smo imeli iger vlog, to se mi zdi zelo pomembno.	Več tovrstne prakse med študijem	Znanje in izobraževanje o uporabi zgodb in metafor
C42	Malo pa moraš imeti sam želje, da bi delal	Želja po uporabi	Znanje in izobraževanje o uporabi

	na tak način in delal na tem področju.	zgodb in metafor	zgodb in metafor
C43	Ja, slišala sem, nisem se pa kaj bolj poglobljala v to.	Bežna seznanjenost	Seznanjenost s terminom "zdravilne zgodbe"
C44	Spoznala sem se z njimi na enem izobraževanju, kjer je kolegica to omenila, pa sem kasneje malo raziskovala po internetu o tej temi.	Izobraževanja Internet	Mesto srečanja z zdravilnimi zgodbami
C45	Ne uporabljam pa jih pri svojem delu, se mi zdi, da je to že malo bolj področje psihoterapije.	Zdravilne zgodbe so področje psihoterapije	Neuporaba zdravilnih zgodb Razlogi za neuporabo zdravilnih zgodb
C46	Psihoterapevt in socialni delavec sta dve različni stvari, psihoterapevt je strokovnjak na svojem področju, ki nima pojma o socialnem delu, socialni delavec pa ne o psihoterapiji. Mislim, da je odgovorno, da delaš tisto za kar si usposobljen.	Socialni delavec ni usposobljen za delo psihoterapevta	Razlogi za neuporabo zdravilnih zgodb
C47	Ne, ni mi nič znano.	Neseznanjenost z narativnimi pristopi k podpori in pomoči	Neseznanjenost z narativnimi pristopi k podpori in pomoči
C48	Mislim, da gre tukaj bolj za splošno razgledanost. Nihče te ne more naučiti, kako in v katerem trenutku uporabiti katero zgodbo, ker imaš ti človeka pred sabo.	Uporabe zgodb se ne da naučiti	Izobraževanje o uporabi zgodb in metafor
C49	Mislim, da je tukaj pomembna splošna razgledanost in pa seveda želja po tem poklicu. Pa seveda, kot sem omenila prej, več praktičnega usposabljanja.	Splošna razgledanost Želja po uporabi zgodb in metafor	Znanje in izobraževanje o uporabi zgodb in metafor
C50	Diplomirala sem leta 2004, sem imela	Univerzitetna	Podatki o izobrazbi

	naziv diplomirani socialni delavec. Leta 2007 sem naredila dodiplomsko nalogo, tako da sem pridobila naziv univerzitetni diplomirani socialni delavec.	diplomirana socialna delavka, 2007	
D1	Ne, kot zgodbe. Bolj uporabljam kakšne primerjave, kaj poskusim naslikati. Ja, nekaj v tem smislu.	Uporaba zgodb	Uporaba zgodb
D2	Ja, kar pogosto.	Pogosta uporaba zgodb	Pogostost uporabe zgodb
D3	Sploh, ko pride do sprememb v zakonodaji in jim je težko prikazati, kaj ta nova zadeva pomeni, naslikati jim razliko.	Spremembe v zakonodaji	Trenutki uporabe zgodb in metafor
D4	Manj pogosto, še vedno pa jih uporabljam.	Redka uporaba metafor	Pogostost uporabe metafor
D5	Predvsem, ko je treba stranki kaj pojasniti.	Pojasnitev	Nameni uporabe zgodb
D6	Predvsem pri takih stvareh, ki jih težko razumejo.	Nerazumevanje uporabnikov	Trenutki uporabe zgodb in metafor
D7	Najbolj pogosto jih uporabljam, ko uporabniki ne razumejo, kako bo kakšna sprememba vplivala na njihov položaj in materialne pravice. Na tem področju pač delam.	Nerazumevanje uporabnikov	Trenutki uporabe zgodb in metafor
D8	Odločitev je čisto spontana, med samim pogovorom.	Spontana uporaba zgodb in metafor	Spontana uporaba zgodb in metafor
D9	Največkrat strokovne izkušnje, potem pa tudi iz osebnega življenja in iz življenja strank.	Strokovne izkušnje, osebne izkušnje, uporabnikovo življenje	Viri zgodb in metafor
D10	Najbolj uporabljam kakšne primerjave. Na splošno pa metafore uporabljam bolj malo.	Primerjave	Vrste metafor

D11	Taki razgovori so najbolj pogosti z uporabniki, ki imajo slabše intelektualne sposobnosti ali pa pri tistih, ki so starejši. Pri teh se mi zdi primerno, da jim poskušamo stvari razložiti na način, ki je njim bližji.	Starejši uporabniki Intelektualno slabše sposobni	Skupine uporabnikov, ki so primerne za uporabo zgodb in metafor
D12	Ne zdi pa se mi primerno ali potrebno uporabljati zgodbe pri tistih, ki so o svojih pravicah že poučeni. Pri teh uporabnikih poveš stvari, kot so, saj so jim dejstva že poznana.	Dobro poučeni uporabniki	Skupine uporabnikov, ki niso primerne za uporabo zgodb in metafor
D13	Do sedaj se ne spomnim, da bi bila kakšna izkušnja, ki bi bila negativna. Uporabnik le vidi, da se trudiš, da mu skušaš ponazoriti stvari in mu jih prikazati, pojasniti.	Preko zgodb uporabnik opazi trud socialnega delavca	Pozitivne izkušnje z uporabo zgodb in metafor
D14	Učinki so zaznavni in so kar pozitivni.	Pozitivni učinki	Učinki zgodb in metafor
D15	Ja, ker drugače je kakšne stvari res težko pojasniti. Še posebej, če so to kakšne stvari, ki jih ljudje ne poznajo, ne razumejo.	Zgodbe in metafore kot koristno orodje	Uporabnost zgodb in metafor v SD
D16	Zgodbe umestiti v njihovo življenje in na ta način pojasniti.	Zgodbe umeščene v uporabnikovo življenje	Način uporabe zgodb
D17	Ne poznam.	Nepoznavanje "zdravilnih zgodb"	Neseznanjenost s terminom "zdravilne zgodbe"
D18	Slišala sem že, kaj posebej znano pa mi ni.	Nepoznavanje narativnih pristopov	Neseznanjenost z narativnimi pristopi k podpori in pomoči
D19	Trenutno pri delu ne opažam kakšnih težav z znanjem, ki ga imam. Seveda pa je vsako dodatno znanje dobrodošlo.	Brez težav glede na stopnjo znanja	Znanje in izobraževanje o uporabi zgodb in metafor

D20	Dokončala sem 2010 in pridobila naziv univerzitetne diplomirane socialne delavke.	Diplomirana socialna delavka, 2010	Podatki o izobrazbi
E1	O tem pa še nisem razmišljal. Jih ne uporabljam, razen o kakšnih primerih se pogosto pogovarjamo. Prav kakšne zgodbe pa mislim da ne.	Primeri ja, zgodbe pa ne	Neuporaba zgodb
E2	Pogovori, ki jih vodim z uporabniki, so predvsem strogo taki, da so precej birokratski ali pa rešujejo problematiko, ki zahteva, da si tukaj in zdaj, na mestu in ne uideš v kakšne druge zgodbe, kot se velikokrat zgodi s strani uporabnikov samih. Zato je potrebno stvari voditi konkretno.	Neuporaba zgodb zaradi birokratsko usmerjenih pogovorov	Razlogi za neuporabo zgodb
E3	Pride do tega, da uporabniki začnejo govoriti druge zgodbe, takrat jih moram kar pogosto ustaviti in vrniti nazaj. Bi bilo čudno, če bi potem še jaz začel govoriti zgodbe.	Nezaželena uporaba zgodb s strani uporabnikov	Uporaba zgodb s strani uporabnikov
E4	Metafore pa uporabljam. Ne uporabljam jih zelo pogosto, bolj občasno.	Občasna uporaba metafor	Uporaba metafor Pogostost uporabe metafor
E5	Pogosto jih uporabljam v kakšnih bolj napetih, kritičnih situacijah in z njimi zadeve malo umirim.	Umirjanje s pomočjo metafor	Namen uporabe metafor
E6	Prav to, ublažitev zadev in teme pogovora, umiritev situacije. Mogoče pa s tem tudi malo razvedrim ozračje.	Razvedritev s pomočjo metafor	Namen uporabe metafor
E7	Primerjave, prispodobе, tudi pregovore.	Primerjave, prispodobе, pregovori	Vrste metafor

E8	Največkrat s svojci, večkrat kot pa s samimi starostniki. Občutek imam, da svojci kar pogosto to potrebujejo, neka pojasnila in skozi metafore jim stvari postanejo bolj jasne. S starostniki pa bolj take, dobrovoljne pogovore.	Uporaba s svojci starostnikov	Skupine uporabnikov, ki so primerne za uporabo zgodb in metafor
E9	Mislim, da drugače je to za vse primerno, ne bi mogel reči da za koga ni.	Primerno za vse skupine uporabnikov	Skupine uporabnikov, ki so primerne za uporabo zgodb in metafor
E10	S starejšo generacijo pa je tako, da tudi sami veliko uporabljajo metafore. To je še zelo prisotno v njihovem jeziku. Medtem, ko je to pri srednji in mlajši generaciji to manj prisotno.	Pogosta uporaba metafor s strani starejše generacije	Uporaba metafor s strani uporabnikov
E11	Predvsem so izkušnje pozitivne, pa naj bo to bolj pozitiven ali pa negativen razgovor menim, da je metafora način pogovora, ki pomirja in znižuje frekvenco.	Pozitivne izkušnje zaradi bolj umirjenih pogovorov	Pozitivne izkušnje z uporabo zgodb in metafor
E12	Učinki niso takoj vidni, v istem trenutku, mogoče je to razvidno predvsem v bolj mirnem, umirjenem načinu pogovora.	Učinki niso takoj razvidni	Učinki uporabe zgodb in metafor
E13	Ja, se mi zdi zelo koristno. Na nek način to omogoča prenašanje izkušenj uporabnikom. Mogoče se tako tudi širi njihov pogled na določene situacije, na lažji način, kot le na strokoven način.	Prenašanje izkušenj, razširitev pogleda	Uporabnost zgodb in metafor v SD
E14	Nekaj malo sem se spoznal z zdravilnimi zgodbami.	Bežna seznanjenost z zdravilnimi zgodbami	Seznanjenost s terminom "zdravilne zgodbe"
E15	Konkretno sem se z zdravilnimi zgodbami spoznal v skupini starih za samopomoč. Tam so pogosto govorili preko zgodb o svojih izkušnjah in svojem življenju.	Skupina za samopomoč	Viri zdravilnih zgodb

E16	Ne, nisem še slišal za narativne pristope.	Nepoznavanje narativnih pristopov	Neseznajenost z narativnimi pristopi k podpori in pomoči
E17	Ne, sam nimam dovolj znanja. Ja, bi razmislil o nadaljnjem izobraževanju, tema me zanima.	Pomanjkanje informacij, želja po znanju	Izobraževanje o uporabi zgodb in metafor
E18	Diplomirani socialni delavec, končal pa sem leta 1997.	Diplomirani socialni delavec, 1997	Podatki o izobrazbi
F1	Da, uporabljam zgodbe. Kar pogosto jih uporabljam.	Pogosto prisotna uporaba zgodb	Uporaba zgodb Pogostost uporabe zgodb
F2	Ja. Mislim, da je to nekaj nezavednega. V bistvu sem jih uporabila ravnokar, v pogovoru z uporabnikom.	Nezavedna uporaba zgodb	Spontana uporaba zgodb
F3	V kriznih situacijah, ko je potrebno umiriti napetost. Tudi takrat, ko je potrebno sprostiti ozračje in je potrebno tudi, da se uporabnik malo bolj sprosti.	Uporaba ob kriznih situacijah Sproščanje ozračja	Trenutki uporabe zgodb in metafor Namen uporabe zgodb in metafor
F4	Predvsem zato, da si uporabniki stvari lažje predstavljajo. Da naredim stvar bolj konkretno in nazorno.	Ponazoritev	Namen uporabe zgodb in metafor
F5	Odločitev za uporabo pa je popolnoma spontana.	Spontana odločitev z uporabo zgodb	Spontana uporaba zgodb in metafor
F6	Uporabljam tako zgodbe iz svojega življenja, izmišljene zgodbe, pripovedi, veliko različnih stvari.	Osebne zgodbe, izmišljene zgodbe, pripovedi	Vrste zgodb
F7	Tudi viri so zelo različni, v bistvu vse, kar si naštel.	Vsi naštet viri	Viri zgodb
F8	Največkrat uporabim reke in citate.	Reki, citati	Vrste metafor

F9	Viri pa so tudi tu zelo različni, veliko izhajam iz sebe in tudi iz uporabnikovih izkušenj.	Lastne in uporabnikove izkušnje	Viri metafor
F10	Največkrat jih uporabljam pri medosebnih odnosih in pa tudi razvojno pogojenih težavah, torej pri težavah pri odraščanju.	Medosebni odnosi, razvojno-pogojene težave, težave pri odraščanju	Trenutki uporabe zgodb in metafor
F11	Mislim pa, da je zgodbe možno uporabljati z vsemi.	Vse skupine uporabnikov	Skupine uporabnikov, ki so primerne za uporabo zgodb in metafor
F12	Sem pomislila na uporabnico, ki ima motnjo v duševnem razvoju pa mislim, da bi ona mogoče še bolj razumela, bi bilo to njej še bolj pisano na kožo kot drugim.	Uporabniki z motnjami v duševnem razvoju	Skupine uporabnikov, ki so primerne za uporabo zgodb in metafor
F13	V bistvu je kar v redu odziv. Uporabniki se ob tem sprostijo.	Dober odziv in sprostitvev	Učinki uporabe zgodb in metafor
F14	Prav kakšna izkušnja pa mi ni ostala v spominu, se ne spomnim. Bolj ali manj se pač uporabniki sprostijo, pride malo humorja zraven. Izkušnje so pozitivne.	Sprostitvev ozračja, pozitivno vzdušje	Pozitivni izkušnje z uporabo zgodb in metafor
F15	Poleg sprostitve s tem dobiš tudi neko povratno informacijo v obliki potrditve. Uporabniki si bolj zapomnijo poenostavljeno razlago v obliki zgodb in nauk. Včasih potem čez nekaj časa rečejo: "A veš takrat, ko si povedala to in to.". Si kar zapomnijo stvari.	Zgodbe si mladostniki bolje zapomnijo	Učinki uporabe zgodb in metafor
F16	V bistvu je pri metaforah čisto enako kot je pri zgodbah.	Metafore in zgodbe imajo enak učinek	Učinki uporabe zgodb in metafor
F17	Ja, saj preko zgodb in metafor uporabnik lahko bolje razume svojo situacijo in možne poti izhoda iz stiske, kot pa če se	Uporabnik bolje razume svojo stisko in vidi možne	Uporabnost zgodb in metafor v SD

	uporablja samo strokovni jezik.	rešitve	
F18	Ja, sem se srečala z njimi.	Srečanje z zdravilnimi zgodbami	Seznanjenost s terminom "zdravilne zgodbe"
F19	Preko supervizije, supervizorka nam je predstavila knjigo Jorge Bucaya, Ti povem zgodbo.	Supervizija Bucay kot vir zdravilnih zgodb	Mesto seznanjanja z zdravilnimi zgodbami Viri zdravilnih zgodb
F20	Jih včasih tudi uporabim, tudi doma s svojimi otroci na primer.	Zdravilne zgodbe v službi in doma	Uporaba zdravilnih zgodb
F21	Imajo tak dober, pomirjujoč, sproščujoč učinek.	Pomirjujoč, sproščujoč učinek	Učinki uporabe zdravilnih zgodb
F22	Med študijem pa sem brala tudi zbirko kratkih zgodb Žabja molitev, s katerimi sem si tudi veliko pomagala.	Zbirka zgodb Žabja molitev	Viri zdravilnih zgodb
F23	Ne, ni mi znano.	Nepoznavanje pojma narativni pristopi	Neseznanjenost z narativnimi pristopi k podpori in pomoči
F24	Ne, ne zdi se mi da imam dovolj znanja in bi rada izvedela kaj več.	Pomanjkanje znanja Želja po več znanja	Znanje in izobraževanje o uporabi zgodb in metafor
F25	Na splošno o uporabi zgodb.	Splošno o uporabi zgodb	Znanje in izobraževanje o uporabi zgodb in metafor
F26	Sem univerzitetna diplomirana pedagoginja, končala pa sem leta 1999.	Univerzitetna diplomirana pedagoginja, 1999	Podatki o izobrazbi
G1	Da. Mislim, da je to nekaj kar počnemo vsakodnevno, pogosto tudi nezavedno.	Vsakodnevna uporaba zgodb	Uporaba zgodb Pogostost uporabe zgodb
G2	Ja, tudi metafore uporabljam.	Prisotna uporaba	Uporaba metafor

		metafor	
G3	Podobno kot zgodbe, mislim da je to nekaj kar uporabljamo skoraj vedno.	Metafore uporabljamo vsakodnevno	Pogostost uporabe metafor
G4	Predvsem za refleksijo uporabnikov na določeno dejanje. S pomočjo zgodbe lahko reflektirajo nek dogodek, tudi s kritičnega vidika ali pa njihovo refleksijo še podkrepim z zgodbo.	Pomoč pri reflektiranju dogodkov, dejanj	Trenutki uporabe zgodb
G5	Če pa jih zanima določena tema o kateri se pogovarjamo, naj bo to o drogah ali spolnosti, pa tudi včasih povem kakšno zgodbo. To so na primer zgodbe o izkušnjah drugih uporabnikov, predvsem pa so pozitivne zgodbe oz. Take, ki imajo dobre rešitve.	Pogovor o težkih temah	Trenutki uporabe zgodb
G6	Z namenom, da bi uporabnik dobil boljši uvid v situacijo, vedenje, reakcije uporabnika samega, drugih ali pa mene.	Uvid	Nameni uporabe zgodb
G7	In tudi, če uporabnika zanima določena tema, se iz zgodbe lahko nekaj nauči, to pa si tudi preko zgodbe lažje zapomni.	Lažje pomnjenje informacij	Učinki uporabe zgodb
G8	Uporabljam pa jih tudi v povezavi s težavnim vedenjem, da uporabnik vidi vse vidike situacije, zgodba pa ga motivira, okrepi in povzroči pozitivno razmišljanje.	Spoznavanje različnih vidikov situacije, motivacije, okrepitev, pozitivno razmišljanje	Učinki uporabe zgodb
G9	Glede na temo pogovora in problem, predvsem pa glede na osebnost in značaj uporabnika izberem zgodbo.	Izbira zgodbe odvisna od uporabnika	Vrste zgodb

G10	Viri pa so zelo različni, v bistvu vse kar sva omenili.	Različni viri	Viri zgodb
G11	Največkrat uporabim citate...	Citati	Vrste metafor
G12	...viri pa so podobni kot pri zgodbah.	Različni viri	Viri metafor
G13	Z vsemi se da to uporabljati.	Vsi uporabniki	Skupine uporabnikov, ki so primerne za uporabo zgodb in metafor
G14	Da bi bila prav skupina, ki ne bi bila primerna, mislim da ne. Poskušam se držati edino tega, da če je uporabnik v hudi stiski, kaže znake agresivnega vedenja in je v afektu, potem najprej pustim, da se pomiri in šele nato nadaljujem. Takrat se mi ne zdi priporočljivo, da bi poskušala z uporabo zgodb.	Uporabniki v afektu	Skupine uporabnikov, ki niso primerne za uporabo zgodb in metafor
G15	Odziv je vedno zelo pozitiven, uporabnike zgodbe zelo zanimajo. Če jim pravim zgodbo o nekem drugem uporabniku vedno sprašujejo po še več podrobnostih, kakšne je imel on težave, kako jih je rešil, itd.	Zanimanje in radovednost	Pozitivni odzivi na uporabo zgodb in metafor
G16	Vedno so zelo dobro sprejete in mislim, da z zgodbo lahko dosežeš veliko več, kot s klasičnim: "Tega pa ne smeš, to ni prav." Skozi zgodbo že sam pride do zaključka, da to ni bilo v redu.	Boljši učinki	Pozitivne izkušnje z uporabo zgodb in metafor
G17	Se mi še ni zgodilo, da bi mi kdo rekel: "Kaj mi to govoriš, pojma nimaš." Se mi zdi, da je na zgodbe in metafore vedno zelo pozitiven odziv.	Brez negativnih izkušenj	Pozitivne izkušnje z uporabo zgodb in metafor
G18	Učinki so takoj, uporabniki so pod vplivom zgodbe in razmišljajo o tem kar	Takojšnji učinki	Učinki uporabe zgodb in metafor

	so slišali.		
G19	Največji učinek menim da je takoj, dolgoročno pa ne vem. Najbrž tudi, če je v podobni situaciji, da se spomni na zgodbo, nihče pa mi ni dal te povratne informacije.	Brez informacij o dolgoročnih učinkih	Učinki uporabe zgodb in metafor
G20	Ja, zelo koristna. Predvsem tiste zgodbe in metafore, ki uporabnike pozitivno vzpodbujajo in motivirajo.	Zgodbe, ki pozitivno spodbujajo in motivirajo	Uporabnost zgodb in metafor v SD
G21	Da, se mi zdi, da je to tako vse povezano.	Vse teme so povezane	Seznanjenost s terminom "zdravilne zgodbe"
G22	Z njimi sem se spoznala preko knjig.	Knjige kot vir zdravilnih zgodb	Viri zdravilnih zgodb
G23	Da, jih uporabljam.	Prisotna uporaba zdravilnih zgodb	Uporaba zdravilnih zgodb
G24	Odziv pa je enak kot pri ostalih zgodbah.	Odziv na zdravilne zgodbe se ne razlikuje	Uporaba zdravilnih zgodb
G25	Besedna zveza mi ni poznana, lahko pa sklepam o njenem pomenu.	Bežna seznanjenost z besedno zvezo narativni pristopi	Seznanjenost z narativnimi pristopi k podpori in pomoči
G26	Lahko bi imela še več znanja, prav pridejo vse nove informacije.	Več znanja	Znanje in izobraževanje o uporabi zgodb in metafor
G27	Pred kratkim sem prvič prebrala knjigo od Bucaya, prej jih še nisem. Pa sem ugotovila, da so mi vse zgodbe zelo poznane. So že zelo poljudene in pogosto v uporabi. Tako da sem v bistvu ugotovila, da imam še več znanja, kot sem mislila da ga imam.	Zgodbe v knjigi Bucaya so že zelo razširjene	Viri zdravilnih zgodb

G28	Se mi pa zdi, da če bi še bolj strokovno raziskala to področje in poznala učinke in namene vsake zgodbe, da bi mi bilo še lažje. To bi si mogoče želela, še več strokovnega vidika.	Strokovno znanje bi uporabo zgodb olajšalo in poglobilo	Znanje in izobraževanje o uporabi zgodb in metafor
G29	Univerzitetna diplomirana varstvoslovka, 2010.	Univerzitetna diplomirana varstvoslovka, 2010	Podatki o izobrazbi

9.3 PRILOGA 3: OSNO KODIRANJE

- Uporaba in pogostost uporabe zgodb
 - uporaba zgodb (A1, B1, D1, F1, G1)
 - pogostost uporabe zgodb
 - vsakodnevna uporaba zgodb (A5, A6, G1)
 - pogosta uporaba zgodb (C1, D2, F1)
 - redka uporaba zgodb (B2)
 - neuporaba zgodb (E1)
 - neuporaba zgodb drugih uporabnikov (B17)
 - neuporaba osebnih zgodb (C24, C25)
 - razlogi za neuporabo zgodb
 - izhajanje iz uporabnikov (B16)
 - uporabnik v zgodbi ne vidi rešitve (B18)
 - pomanjkljivosti uporabe osebnih zgodb (C26)
 - birokratski način dela (E2)
 - uporaba zgodb in metafor s strani uporabnikov (A33, C22, E10)
 - nezaželena uporaba zgodb in metafor s strani uporabnikov (E3)
- Uporaba in pogostost uporabe metafor
 - uporaba metafor (A7, C3, E4, F2, G2)
 - neuporaba metafor (B4)
 - pogostost uporabe metafor
 - vsakodnevna uporaba metafor (G3)
 - pogosta uporaba metafor (C4, C6)
 - redka uporaba metafor (B8, D4, E4)
 - razlogi za neuporabo metafor
 - biti konkreten izključuje uporabo metafor (B7)

- Primeri in načini uporabe zgodb in metafor
 - primer uporabe zgodb
 - navdihujoča zgodba o uspešni ženski (A2)
 - primer uporabe metafor
 - rek o pospravljanju (A8)
 - žongliranje s težavami (C7)
 - način uporabe zgodb in metafor
 - zgodbe izbirajo uporabniki (A39)
 - uporabnikova zgodba postavljena v drug kontekst (C18)
 - zgodbe postavljene v uporabnikov kontekst (C27, D16)
 - trenutki uporabe zgodb in metafor
 - krizni trenutki (C10, F3)
 - spremembe v zakonodaji (D3)
 - nerazumevanje uporabnikov (D6, D7)
 - medosebni odnosi (F10)
 - težave pri odraščanju (F10)
 - refleksija dogodkov, dejanj (G4)
 - pogovor o težkih temah (G5)
- Spontana/načrtovana uporaba zgodb in metafor
 - spontana uporaba zgodb (B13, C19, D8, F5)
 - trenutek za uporabo zgodbe začutimo (A4)
 - načrtovana uporaba zgodb
 - uporaba zgodb na delavnicah (A13)
 - zgodbe izbrane namerno, metafore pa spontano (A15)
 - načrtovana uporaba zgodb je težja (C20, C21)
 - spontana uporaba metafor (C19, D8, F5)
 - nezavedna uporaba metafor (A9, F2)
 - zgodbe izbrane namerno, metafore pa spontano (A15)
 - metafore kot odziv na situacijo (A20)
- Nameni uporabe zgodb in metafor
 - nameni uporabe zgodb
 - ponazoritev (A12, A31, B9, D5)
 - vlivanje samozavesti (A14)
 - vodenje uporabnika (C11)
 - prekinitev spirale (C12)
 - uvid (G6)
 - sprememba zornega kota (C16, C17, C18)
 - nameni uporabe metafor
 - sprostitvev vzdušja (A21, E6, F3)

- ponazoritev (B12, F4)
- prekinitev krize (C12, C15)
- sprememba zornega kota (C16, C17, C18)
- umirjanje (E5)
- Vrste zgodb/metafor
 - vrste zgodb
 - zgodbe iz vsakdanjega življenja (C2)
 - zgodbe iz osebnega življenja (B3, C2, F6)
 - zgodbe uporabnikov (C13, C14)
 - izmišljene zgodbe (F6)
 - izbira zgodbe odvisna od uporabnika (G9)
- vrste metafor
 - humor (A19, B5, B6)
 - prispodobe (B19, C28, E7)
 - primerjave (B19, D10, E7)
 - pregovori (E7)
 - reki (F8)
 - citati (F8, G11)
- Viri zgodb/metafor
 - vsi naštet viri (A16, B15, C23, F7, G10, G12)
 - knjige (A17, B14)
 - filmi (A18)
 - pesmi (B14)
 - izobraževanje (C8)
 - uporabnikovo življenje (C29, D9, F9)
 - strokovne izkušnje (D9)
 - osebne izkušnje (D9, F9)
- Skupine uporabnikov, ki so/niso primerne za uporabo zgodb in metafor
 - skupine uporabnikov, ki so primerne za uporabo zgodb in metafor
 - vsi uporabniki (E9, F11, G13)
 - Večina uporabnikov (B23, C30, C33)
 - ženske z izkušnjo nasilja (A22)
 - uporabniki s težavami v duševnem zdravju (C32)
 - starejši uporabniki (D11)
 - intelektualno slabše sposobni (D11)
 - svojci starostnikov (E8)
 - uporabniki z motnjami v duševnem razvoju (F12)

- skupine uporabnikov, ki niso primerne za uporabo zgodb in metafor
 - povzročitelji nasilja (A24)
 - mladostniki (B22)
 - uporabniki v kratkotrajnejši krizi (C31)
 - uporabniki z motnjo v duševnem razvoju (C34)
 - dobro poučeni uporabniki (D12)
 - uporabniki v afektu (G14)
- Negativne/pozitivne izkušnje z uporabo zgodb in metafor
 - negativne izkušnje z uporabo zgodb in metafor
 - razlike v pričakovanjih (A3, A25)
 - pozitivne izkušnje z uporabo zgodb in metafor (B24, B25, B26, C35, C36, D13, E11, F14, G15, G17)
- Učinki uporabe zgodb in metafor
 - učinki uporabe zgodb
 - nezaznavni učinki (B27, B28, E12)
 - zaznavni učinki (G18)
 - zbliževanje (A23)
 - premik (A26, B21)
 - preobrat (A27)
 - premagovanje predstav uporabnikov (A32, B10)
 - razkritje pripovedovalca (B11, B31)
 - brez povratnih informacij (B29, G19)
 - šok (C37)
 - sprostitvev uporabnikov (F14)
 - lažje pomnjenje informacij (F15, G7)
 - spoznavanje različnih vidikov situacije (G8)
 - motivacija (G8)
 - pozitivno razmišljanje (G8)
 - skozi zgodbo uporabnik pride sam do svojih zaključkov (G16)
 - učinki uporabe metafor (C38, D14)
 - težko definirani učinki (A28)
 - lažje razumevanje (C5, G7)
 - občutek varnosti (C39)
 - enak učinek pri metaforah in zgodbah (F16)
- Uporabnost zgodb in metafor v SD
 - uporaba zgodb in metafor je koristna (A29, B30, C9, C40, D15, E13, G20)
 - boljše razumevanje svoje stiske in izhodov iz nje (F17)
 - koristi so težko definirane (A30)

- Seznanjenost/neseznanjenost s terminom "zdravilne zgodbe"
 - seznanjenost s terminom "zdravilne zgodbe" (A34, B32, F18, G21)
 - bežna seznanjenost (C43, E14)
 - neseznanjenost s terminom "zdravilne zgodbe" (D17)
 - mesto srečanja z "zdravilnimi zgodbami"
 - izobraževanje (C44)
 - internet (C44)
 - skupina za samopomoč (E15)
 - supervizija (F19)
 - knjige (G22)
- Uporaba in pogostost uporabe "zdravilnih zgodb"
 - uporaba zdravilnih zgodb (A34, B35, F20, G23)
 - uporaba kratkih zdravilnih zgodb (B37, B38)
 - pogostost uporabe zdravilnih zgodb
 - redka uporaba (B35)
 - neuporaba zdravilnih zgodb (C45)
 - razlogi za neuporabo zdravilnih zgodb
 - zdravilne zgodbe so področje psihoterapije (C45)
 - socialni delavec ni usposobljen za delo psihoterapevta (C46)
- Izkušnje z uporabo zdravilnih zgodb
 - pozitivne izkušnje (B36)
 - učinki uporabe zdravilnih zgodb
 - odvisni od tega kdo izbira zgodbe (A35)
 - enako kot pri ostalih zgodbah (G24)
 - pomirjujoč, sproščujoč učinek (F21)
- Viri zdravilnih zgodb
 - Louise Hay, Jorge Bocay (A34)
 - Angelske karte (A36)
 - knjige (B32)
 - partnerka (B33)
 - Jorge Bocay (B34, F19, G27)
 - zbirka zgodb Žabja molitev (F22)
- Seznanjenost/neseznanjenost z narativnimi pristopi k podpori in pomoči
 - Neseznanjenost z narativnimi pristopi k podpori in pomoči (A37, B39, C47, D18, E16, F23)
 - Seznanjenost z narativnimi pristopi k podpori in pomoči
 - Bežna seznanjenost z besedno zvezo narativni pristopi k podpori in pomoči (G25)
- Znanje in izobraževanje o uporabi zgodb in metafor
 - pomanjkanje informacij (B40, E17, F24)

- želja po več informacijah (A38, B41, E17, F24, F25, G26)
- želja po uporabi zgodb in metafor (C42, C49)
- več tovrstne prakse med študijem (C41)
- splošna razgledanost (C49)
- več strokovnega znanja o zgodbah (G28)
- dovolj znanja (D19)
- Podatki o izobrazbi
 - Naziv
 - Univerzitetna diplomirana socialna delavka/socialni delavec (A40, B42, C50, D20)
 - Diplomirani socialni delavec (E18)
 - Univerzitetna diplomirana pedagoginja (F26)
 - Univerzitetna diplomirana varstvoslovka (G29)
 - Letnica zaključene izobrazbe
 - 1997 (E18)
 - 1999 (F26)
 - 2007 (C50)
 - 2010 (D20, G29)
 - 2013 (B42)