

## KIBERNETIKA PSIHOSOCIALNE POMOČI – EPISTEMOLOGIJA SD

- kibernetika II. reda = tak (meta-) pogled, teorija, jezik, ki dopušča in omogoča, jemlje za izhodišče katerikoli osebni pogled, teorijo, jezik opisovanja

### TEMELJI SPOZNAVANJA

• Kako bi opisali in poimenovali proces, ki je podlaga človekovemu (organizmovemu) spoznavanju (zaznavanju, razmišljanju, odločanju)?

**spoznavanje**(proces razlikovanja, učenja, primerjanja, čutenja, izbiranja, ugotavljanja, povezovanja, delovanja, sporazumevanja ...)

↑ ○ ↓

**spoznanja** (različni proizvodi: razlike, znanja, primerjave, občutki, misli, izbire, ugotovitve, povezave, dejanja, sporazumi ...)

#### • KLJUČNI KONCEPTI

\* interpretativnost \* komplementarnost \* rekurzivni razvoj  
duševne interpretativne proces - proizvod  
aktivnosti aktivnosti

↙ ↓ ↘  
razlikovanje spoznavanje Interpretiranje  
○ ○ ○  
razlika spoznanje interpretacija

“SEE TO ACT”= \* spoznavanje skozi delovanje

“ACT TO SEE”= \* delovanje skozi spoznavanje (von Foerster)

“Vse početje je spoznavanje in vse spoznavanje je početje.” “Vsako dejanje spoznavanja poraja svet.” (Maturana & Varela, 1988)

### KROŽNOST

1. sam s seboj, SAMOREFERENČ. KROŽNOST – SAMOREFERENCA

2. jaz s teboj, ti z menoj REFLEKSIVNA KROŽNOST - REFLEKSIJA

!!dvojna raba besede refleksija, kot

1. - ozreti se nase, SAMOREFLEKSIJA ( imeti refleksijo o sebi,)

2. - ozreti se na drugega REFLEKSIJA ( reflektirati drugega ...)

+ 3. jaz s teboj, ti z njim, on z mano "CIRKULARNA" KROŽNOST - CIRKULARNOST

**PROCES OPAZOVANJA, RAZLIKOVANJA, POVEZOVANJA V NOVO CELOTO, IZBIRANJA, PRIMERJANJA, UČENJA ...**

• Podlaga spoznavanju je **razlikovanje**. (Spencer-Brown, 1971)

• **Kdo razlikuje?** Razlikuje **samozavedajoči se opazovalec**.

• Pomembna in morda prvotna je vloga **samorazlikovanja**, torej razlikovanja **sebe** od **d drugega**.

• Razlikovanje **subjekta** od **objekta** temelji na predpostavki, da je subjekt ločen od objekta, da subjekt opazuje objekt, kot da lastnosti opazujočega subjekta ne vplivajo na objekt (predmet) njegovega opazovanja.

• Ali bi opazovalec lahko opazoval, če ne bi imel **lastnosti**, ki mu omogočajo **opazovanje**?

• Ko **opazujemo, razlikujemo** (spoznavamo) nekaj kot sebe, kot drugega, kot predmete, dogodke, kot svet, kot resničnost.

• Vsaka resničnost je **izraz** (funkcija) opazovalčevega opazovanja (razlikovanja, spoznavanja).

• **Učenje** kot proces spreminjanja, podvrženega nadaljnjemu spreminjanju. (Bateson, 1972)

### ZAVESTNI ALI NEZAVEDNI PROCES SPOZNAVANJA

• Različne interpretacije pojmov **zavestno** in **nezavedno** (izvirna raba pojmov: Leibniz, Freud).

• Kibernetično razumevanje nezavednega in zavednega kot različnih rekurzivnih ravni interpretativne aktivnosti, ravni, ki so vložene ena v drugo kakor lesene ruske babuške.

• Proces interpretiranja je “nezaveden”, ko njegovi proizvodi še niso predmet namerne (zavestne) refleksije. (Barnes, 1994)

### ZAČETEK SPOZNAVANJA

• Hipotetično lahko predpostavimo red **nerazlikovanja**, v katerega zareže prvo razlikovanje, **samorazlikovanje**, in z njim **razlikovanje drugega**, razlikovanje nečesa kot **predmeta**, ter njegovo kasnejše prepoznanje.

• Kdaj se **začne** spoznavanje? Kdaj se začne interpretiranje? Začne se z **razlikovanjem** – z izdvajanjem, izbiranjem dela oz. delov celote.

• Šele z razlikovanjem spoznavamo, vsako dejanje razlikovanja, spoznavanja **“poraja”** svet, realnost.

### POTEK SPOZNAVANJA: PREK ODZIVANJA NA DRAŽLJAJE OZ. INFORMACIJE

• **Realistično (objektivistično)** razumevanje:

**informacija** kot fiksna enota sporočanja ali spoznavanja, ki potuje od oddajnika do prejemnika, **pomen** informacije (sporočila, besedila) naj bi bil zaobsežen v njej sami, spoznavanje je toliko točnejše in sporočanje toliko verodostojnejše, kolikor natančen je opisani prenos informacije bistvo razumevanja pomena informacije (sporočila, besedila) se nahaja v **sporočilu**.

• **Kibernetično (konstruktivistično)** razumevanje:

**informacija** kot (potencialna) razlika, ki v prejemniku (interpretu) povzroči, vzbudi (učinkovito) razliko, **pomen** informacije je izraz interpretovega razumevanja (interpretiranja) bistvo razumevanja pomena informacije (sporočila, besedila) se nahaja v **tistem, ki interpretira**

• **Dražljaj** je informacija, ki vstopa skozi čutilo. (Bateson, 1980)

**POTEK SPOZNAVANJA: V ODVISNOSTI OD PRETEKLIH IZKUŠENJ, ZNANJ, OSEBNEGA RAZVOJA IN LASTNOSTI, OKOLJA, ČASA**

- vprašanje narave zaznavnih ključev, prek katerih človek sprejema **informacije**, ki vplivajo na oblikovanje njegovih zaznav
- **“bottom-up”** (od spodaj navzgor vplivajoči) procesi se nanašajo na vpliv teksture, stereoskopije, senc idr. tovrstnih perceptivnih ključev (“molekularni” pristop)
- **“top-down”** (od zgoraj navzdol delujoči) procesi pa označujejo vpliv preteklih izkušenj in znanja na človekovo zaznavo (“molarni”, “shematski”, “kontekstualni” pristop) - kibernetično razumevanje zagovarja “top-down” perspektivo. (*Gardner, 1985*)
- **spomin** na doživetje je **ново doživetje** (*Maturana & Varela*)
- Pretekla spoznanja, doživetja, interpretacije se **rekurzivno** vgrajujejo kot podlaga naslednjim procesom spoznavanja, doživljanja in njihovim proizvodom - novim spoznanjem, doživetjem, interpretacijam.

### **DUŠEVNOST KOT NAČIN ORGANIZACIJE DELOV V CELOTO**

- Bateson **“duševnega”** ne opredeljuje kot umeščenega, na primer, v **možgane**, temveč kot **način ali vzorec, interagiranja delov (dogodkov) v celoto**.
- **Duh** ali duševnost je tako za Batesona kibernetični **sistem ali organizacija** delov (in njihovih medsebojnih odnosov), ki sami zase niso nujno duševni.
- O duhu ali duševnih procesih govorimo kot o **lastnostih sistema**, ki ga tvori posamezno živo bitje, dve osebi ali več v odnosu, človek z živaljo ali rastlino, človek v krožnem odnosu s strojem (računalnik).

### **SPOZNAVANJE DRUGIH ŽIVIH BITIJ**

- Težko je ocenjevati doživljanje (interpretativne procese in proizvode) dojenčkov ali drugih živih bitij, na primer **živali**.

- Eden od možnih kriterijev **zavesti** v smislu **samozavedanja** je uporaba jezikovnih razlikovanj oz. **jezika**, ki omogoča ustvariti **samoopis, jezikovno refleksijo** na način **“sebe”** oziroma **“jaza”**.
- Za Maturana in Varela ni samozavedanja brez jezika oz. jezikovne refleksije.
- Možnost refleksije sicer lahko prepoznamo tudi pri nekaterih živalih (Gallup, 1979, eksperiment z gorilo), ki niso razvile jezika v smislu človekovega pojmovanja jezika, a vseeno tvorijo področje jaza skozi socialna razlikovanja (na primer s pomočjo ogledala).

## **EKSPERIMENTI Z ZAZNAVO**

### **1. ZNANOST EPISTEMOLOGIJE**

- **Epistemologija** kot temeljne predpostavke, na podlagi katerih spoznavamo skozi delovanje in delujemo skozi spoznavanje. Pojem **epistemološke spremembe**. (Gregory Bateson)

- Prizadevanje znanosti epistemologije določiti **“kako določeni organizmi ... spoznavajo, razmišljajo in odločajo”**. (G. Bateson, 1979)

- Človekovo **razlikovanje** kot izhodišče vsake njegove epistemologije in na tej osnovi vsake akcije, opisa, zaznave, misli, odločitve (G. Spencer)

**Etimološko ozadje** pojma **epistemologija**:

**Epistemologija** kot **“jezik, na katerem stojimo”** (Graham Barnes, 1995)

**Epistemologija** kot **“znanost, proučevanje, teorija razumevanja”**, premestitev njenega pomena od “spoznanja, védenja” k “razumevanju”. (Heinz von Foerster, 1990)

**Epistemologija kot znanost** proučuje strukturno pogojeno in določeno vsebino ter način zaznavanja, razmišljanja, verovanja, odločanja in znanja živega organizma. (G. Barnes, 1994)

### **VRSTE EPISTEMOLOGIJE**

**a. eksperimentalna epistemologija** raziskuje **biološko strukturo** organizma, ki zagotavlja **vsebino in način** njegovega spoznavanja in delovanja (“materialni vidik epistemologije”)

**b. kibernetika epistemologije** proučuje **jezik, razumevanje** živih bitij, ki z **nadaljnjim razlikovanjem, interpretiranjem** - skozi imenovanje, kategoriziranje, konceptualizira-nje “oživljajo” **predmete**, da jih lahko zaznajo, o njih mislijo, z njimi ravnajo (“formalni vidik epistemologije”)

### **(2) EKSPERIMENTI Z ZAZNAVO (eksperimentalna epistemologija)**

**čutila živih bitij zaradi potrebe biološkega preživetja vrste** delujejo kot **sistem redukcije in poenostavljanja input “informacije”**, kar omogoča le redkim dražljajem dostop do organizmove zaznave

- **eksperimenti z žabo** (žaba se odziva na konveksne dražljaje, na kontrast, na premikanje in na svetlobo-ti so biološko pomembni dražljaji za njeno preživetja (Maturana & Varela, 1959)

- **eksperiment z ribo** (kirurško obrnjene oči-v njeni percepciji je slika sveta za vedno obrnjena na glavo, riba se v teh pogojih ne znajde in ne preživi, pri ljudeh je to drugače, naš čutilni sistem je zmožen samonaravnavanja, po nekaj tednih se človek prilagodi novi perspektivi)

človekova **zaznava ni registracija** “zunanje resničnosti”, ampak **konstrukcija (interpre-tacija)** “stabilne osebne resničnosti”

\* **dve svetlobni točki** (zaznava oz. presoja oddaljenosti)

\* **dva različno osvetljena, velika, nameščena balona** (zaznava oz. presoja oddaljenosti)

\* **poskusi z očali z anisokoničnimi lečami**

(pacienti z anisokoniijo oblikujejo v enem oz. drugem očesu mrežnični sliki različne velikosti)

\* **eksperiment z izkrivljeno (trapezoidalno) sobo** (Adelbert Ames ml., 1951)

**Razlaga** opisanih vizualnih pojavov (Ittelson & Kilpatrick, 1973):

- **Neznano** zunanjo konfiguracijo, ki oddaja **enako** mrežnično obliko kot neka druga pojavna forma, s katero je opazovalec vajen ravnati, bo le-ta zaznal kot **znano** konfiguracijo.

- Ko opazovalec **preverja** svojo razlago **neznane** konfiguracije in spozna svojo zmoto, se njegova zaznava **spremeni**, čeprav je ostala dražljajska oblika na očesni mrežnici **nespremenjena**.

**Stabilnost zaznave** kljub očesnemu tremorju (utrip oči vsako sekundo).

- Če bi človek resnično "videl" "slike" na svoji mrežnici, bi bil njegov vidni svet vsako sekundo drugačen, pa tudi siromašnejši (utemeljen le na kodiranih električnih signalih).
- Pomembno vlogo igra **kategorialni** ter **output sistem možganov**, ki kodirane električne signale nato interpretirajo kot predmete z zelo drugačnimi in neprimerno bogatejšimi, kompleksnejšimi lastnosti od optičnih slik v očeh.
- Človek pa "vidi", tudi kadar ni zunanjega svetlobnega dražljaja, a pride do vznburjenja možganskega središča za vid.

### (3) EKSPERIMENTI Z ZAZNAVO (kibernetika epistemologije)

**Rekurzivni razvoj zaznave** (kognitivne aktivnosti) skozi različne krožne redove interpretiranja - urejanja in osmišljanja dražljajev, ki so dostopni človekovi biološki strukturi (čutila) in ki imajo značaj **informacije**. Po Batesonu je informacija **novica o razliki oz. razlika, ki vzbudi razliko oz. učinkovita razlika** v primerjavi z zgolj potencialno razliko

- **raziskava o učinku dobro naučenih kategorij** (Bruner, Postman) Poskus z igralnimi kartami- barve in liki.

Ta eksperiment govori o tem, da človekova zaznava, kognicija oz. zavest **≠ registracija** ali **reprezentacija** (zapis, odslikava, odkritje, spoznanje) ampak človekova zaznava, zavest =**konstrukcija** ali kognicija, **interpretacija** (stvaritev, izum, tolmačenje, razumevanje)

- izredne posledice za **psihosocialno pomoč** ljudem: s **spremembo narave procesov interpretiranja, konstruiranja** se lahko človekova **zaznava, kognicija spreminja**

Različni **PSIHOFIZIOLOŠKI DEJAVNIKI** omogočajo in sprožajo takšno spremembo, torej **reinterpretiranje** oz. **rekonstruiranje** človekove zaznave, kognicije, zavesti (Robert Ornstein, 1973):

- **potrebe, namere in težnje**
- **pretekle izkušnje**
- **pričakovanje prihodnjih dogodkov**
- **izključevanje stalnic iz polja zavesti - habituacija in avtomatizacija**

\* **"bowery el" efekt** (Karl Pribram, 1969)

\* **"fürstov" efekt** (Charles Fürst, 1971)

\* pojem **kognitivne slepe pege** (Maturana & Varela, 1988)

### **RAZVOJ IN ZNAČ. ČLOVEKOVE ZAZNAVE (povzetek, Ornstein)**

1. Človekova **čutila** razlikujejo oz. sprejemajo **dražljajski input** oz. **informacije** (učinkovite razlike), vendar je njihova biološka struktura taka, da **zavržejo** glavnino dražljajske stvarnosti (celotni nabor potencialnih razlik) - reducirajo in poenostavijo njeno kompleksnost, da sploh kaj zaznajo.

2. Človek ima sposobnost in lastnost še nadalje razlikovati, še bolj omejiti in preoblikovati informacije, ki jih zazna, zmožen (se) je **"reinterpretirati"**, **"rekonstruirati"**, "reprogramirati".

3. Pri tem igra pomembno vlogo delovanje človekovih **možganov**, katerih **output** ne vpliva le povratno na dražljajski (informacijski) input, temveč ga (lahko) tudi določa.

4. Človek namreč **razlikuje, interpretira, konstruira** - gradi opise, modele, predstave sveta in **spet razlikuje, reinterpretira, rekonstruira** - prilagaja čutni (informacijski) input tem opisom, modelom ... Če ugotovi **neskladje** med svojimi dosedanjimi razlikovanji, interpretacijami (opisi, predstavami, modeli) in novimi izkušnjami, lahko svoja razlikovanja, svoje interpretacije (opise, predstave, modele) popravi in spremeni.

5. Človek (**znova**) **razlikuje, (re)interpretira, (re)konstruira** - naravnava, uglašuje svojo **zaznavo** na podlagi **preteklih izkušenj, pričakovanj in potreb, teženj ter namer**. To sposobnost uporablja tudi za **izključevanje stalnic** iz polja svoje zavesti - **"habituacija"** oz. **"avtomatizacija"**.

6. Človekovo zaznavanje je zato **vzajemen interaktiven proces** med okoljem in posameznikovimi stalno korigiranimi razlikovanji, interpretacijami, konstrukcijami, opisi, modeli ... sveta.

7. Človek torej **selekcioniira** (čutni) **input, se naravnava** na ustrezen (možganski) **output, kategorizira** in **gradi** svojo zaznavo na podlagi svojih **interpretacij** - svojih sedanjih in preteklih izkušenj, svojih misli in čustvenih stanj, svojih teženj, potreb in pričakovanj, svojega jezika, osebne zgodovine ter družbenih in kulturnih interpretacij, razlikovanj, določil.

### **EPISTEMOLOGIJA OPAZOVANJA V JEZIKU KIBERNETIKE I. IN II. REDA - OD KIBERNETIKE ...**

- **"duh"** (mind) kot oblikovanje (proces) in oblika (proizvod) komunikacije (*Macy konference, 1946 -1953*)

- **kibernetika** kot znanost o komunikaciji in kontroli pri živalih in strojih,

kot največji ugriz z drevesa spoznanja od časov rajskega vrta,

kot poskus razlikovati vzorce, ki organizirajo fizikalne in duševne procese (*Wiener, 1948, 1950, 1964*)

- koncept **razlike** in **spremembe** kot osrednji pojem kibernetike, enotni kibernetični besednjak in metoda za obravnavo **kompleksnih sistemov** (*Ashby, 1956*)

- koncept **kontrole** (nadzora) kot **samoregulacije** s pomočjo krožnega mehanizma **povratne vezave**, metode upravljanja s sistemom z uporabo rezultatov njegovega preteklega delovanja (*Wiener, 1954*)

- **preprosta kibernetika, kibernetika prvega reda, kibernetika opazovanih sistemov** (*von Foerster*)

- **teorija črne škatle** (*Ashby, 1956*)

### **... H KIBERNETIKI KIBERNETIKE**

- kibernetika, ki predlaga kibernetiko, ki vključi opazovalca v sistem njegovega opazovanja in postane **znanost o udeležnem opazovalcu**, ki uporablja **krožnost (rekurzivnost)** kot osrednji koncept, je **kibernetika kibernetike, kibernetika drugega reda, nova kibernetika, kibernetika opazujočih sistemov** (*M. Mead, von Foerster, Pask*)

- **teorija črne škatle** (*Ashby, 1956 - Glanville, 1982*)

- **različni konteksti opazovanja** (vložnost kot pri ruskih babuškah):

- Vse, kar je rečeno, je rečeno nekemu." (*Maturana, von Foerster, 1979*)

- **resničnost** kot funkcija **dogovora** najmanj dveh opazovalcev,

da je nekaj resnično (*von Foerster*)

- kriteriji **znanstvenega** opazovanja: prehod od objektivizma h konstruktivizmu, od logike dejstev (predpostavk, sklepov, trditev) k logiki opisov (interpretacij) kot analogij (*Glanville, 1982*)
- **novoznanstveni** kriteriji znanstvenega opazovanja: *odvisnost, pristranskost (interpretativnost), neponovljivost, nenapovedljivost*

### KIBERNETIKA SPREMEMBE IN STABILNOSTI

#### \*KONCEPT RAZLIKE OZ. SPREMEMBE

- človekova **značilnost in sposobnost razlikovanja** je temeljna enota vsakega njegova opisa, zaznave, dejanja,

"Vse, kar je rečeno, je rekel nekdo."

*misli, odločitve* (Spencer)

- **koncept razlike oz. spremembe** kot razlika med dvema opazovanima sistemoma ali kot sprememba opazovanega sistema v času (*Ashby*)
- **razlikovanje je funkcija opazovalca**, izraz njegovega položaja v sistemu opazovanja, katerega neločljivi del je **komplementarni, rekurzivni odnos**
- **koncept interpretativne (mentalne) aktivnosti** (*Barnes, 1994*)
- **koncept potencialne in učinkovite razlike (informacije)** (*Bateson*)

#### KONCEPT SPREMEMBE IN STABILNOSTI

**zaznava (spoznavanje)** kot kibernet. sistem, ki deluje na podlagi **razlik**

- **koncept spremembe in stabilnosti** v teoriji skupin (*Galois, 1832*) in teoriji logičnih tipov (*Russell in Whitehead*) (*Watzlawick, 1974*)

- **spremembe prvega reda** potekajo **znotraj** sistema (na ravni članov, delov sistema, razreda, skupine, konteksta, referenčnega okvira), ki sam ostaja **nespremenjen** (raven sistema, razreda, skupine, konteksta, referenčnega okvira) (»bolj ko se spreminja, bolj ostaja enako«)

- **spremembe drugega reda** –spremembe sprememb prvega reda –**spremenijo sistem kot celoto** (sklop predpostavk in pravil o strukturi sistema)in pomenijo korak **izven spremembe tretjega reda** –spremembe sprememb drugega reda –

kot **zamenjava obstoječega sistema epistemoloških predpostavk z drugim** (razredom, skupino, kontekstom, referenčnim okvirom)

- **koncept organizacije in strukture** sistema (*Maturana, Varela, 1988*)
- **psihosocialna interpretacija** biološke razlage kognicije
- **koncept soodvisnosti spremembe in stabilnosti** skupen matematični teoriji skupin, teoriji logičnih tipov in biološki teoriji spoznavanja »kot dve strani istega kovanca« (*Papp, 1983*)
- »Vso spremembo lahko razumemo kot trud ohraniti nekaj stalnosti in vsa stalnost se ohranja skozi spremembo.« (*Bateson, po Papp*)
- **koncept ekološke (ne)vednosti** (*Keeney, 1983*)
- **neobičajni, paradoksalni, »nesmiselni«** praktični izrazi spremembe drugega reda - **konfuzija** kot znak kriznega obdobja z možnostjo ustvarjalnega prehoda v kontekst drugega reda
- **paradoksalni pristopi** svetovalca ali terapevta v interakciji psihosoc. pomoči naredijo obstoječo **protislovnost temelj. predpostavk** klienta **razvidnejšo** in pripravijo ugodne okoliščine za njihovo razrešitev na način **preokvirjanja** [reframing], postavljanja v novi kontekst (»bolj ko ostaja enako, bolj se spreminja«)

#### OBIČAJNE STRATEGIJE ZA SPROŽANJE SPREMEMB I. REDA

- **VEČ ISTEGA** prizadevanje rešiti (uravnati) problemsko situacijo s korigiranjem odklonov od želenega stanja (negativni feedback), se sprevrže v ponavljanje in stopnjevanje tega prizadevanja (pozitivni feedback) (rešitev postane problem)

- **ZANIKANJE** (NEMOGOČA SPREMEMBA PROBLEMA NAPAKA V LOGIČNIH TIPIH)

- **PARADOKSI** brezizhodna situacija, v kateri so sporočila strukturirana na način klasičnega logičnega paradoksa npr. »Bodi spontan!« ali »Moraš me imeti rad!«

- zamenjavanje dveh različnih logičnih redov opisovanja (vsak akt prisile je nezdržljiv z **značilnostjo** spontanega obnašanja)

#### PREOKVIRJANJE – STRATEGIJA ZA POVZROČANJE SPREMEMB DRUGEGA IN VIŠJEGA REDA

- **nežna umetnost preokvirjanja** pomeni »spremeniti konceptualni in/ali čustveni kontekst ali gledišče, v odnosu do katerega oseba doživlja situacijo, in ga umestiti v drug okvir, ki ustreza 'dejstvom' te iste konkretne situacije enako dobro ali celo bolje in s tem spremeni njen celotni pomen« (*Watzlawick, 1974: 95*)

- preokvirjanje poskusov »rešitve kot rešitve« v poskuse »rešitve kot problema«

- **koncept pragmatične resnice** kot interpretacije, »ki povezuje določene dogodke in vedenje na tak način, da omogoči družini narediti konstruktivne spremembe« (milanska šola družinske terapije)

- **terapevtska uporaba** konfuznih, kaotičnih učinkov **paradoksa** za sprožanje sprememb drugega in višjega reda **dvojna vloga paradoksalne komunikacije** - eksplicitno preokvirjanje

- **terapevtska dvojna vez**

- **paradoksalna napoved krize ali vrnitve simptoma**

- **paradoksalno zadrževanje klienta pred izboljšanjem**

- **predpisovanje simptoma ali vrnitve simptoma**

- predpisovanje družinskih ritualov, pravil
- nameščanje (poveličevanje) simptoma
- izjavljanje nemoči
- tehnike konfuzije
- paradoksalno poudarjanje rešitve kot dileme

ocena ustreznega ali neustreznega delovanja sistema na podlagi njegove sposobnosti, da sam tvori spremembe prvega in drugega (in višjega) reda (Watzlawick, 1974)

### PARADOKSALNA KOMUNIKACIJA – PRIMER »DVOJNE VEZI«

Vedenjski učinki paradoksa v človeški komunikaciji se kažejo v tipu brezizhodne situacije, v kateri so sporočila strukturirana na način klasičnega logičnega paradoksa (Luhmann opredeljuje izraz paradoks kot *logični kolaps mnogoravninske* (mnogoredne) *hierarhije*, ne pa *enostavnega protislovja*). Prvi jih je sistematično proučeval Bateson s sodelavci (Bateson, Jackson, Haley in Weakland so v raziskovali komunikacijo in znotraj nje razvijali konceptualni okvir za opis minimalnih pogojev, pri katerih bi bila shizofrenska komunikacija videti smiselna in naravna. Shizofrenikovo komunikacijo so opisali kot smiselni odgovor na paradoksalni komunikacijski vzorec, ki so ga poimenovali "dvojna vez". Razvoj "terapevtske dvojne vezi" je njeno uporabo razširil prek meja shizofrenskega konteksta komunikacije na komunikacijo v splošnem pomenu) in vpeljal nov koncept "dvojne vezi", ki ga je med prvimi prevzel in proslavil Laing. Tako je povzel razumevanje Batesonove skupine glede **sestavin, potrebnih za situacijo dvojne vezi:**

1. **Dvoje ali več oseb**, od katerih lahko eno opredelimo kot "žrtev" (običajno je v situaciji dvojne vezi udeležena mati, lahko v povezavi z drugimi družinskimi člani).
2. **Ponavljajoče se izkustvo v doživljanju žrtve**, tako da se ta navadi pričakovati strukturo dvojne vezi.
3. **Primarna negativna prepoved** v dveh možnih oblikah: **a.** "Ne delaj tega ..., sicer te bom kaznoval-a," ali **b.** "Če ne boš naredil-a tako ..., te bom kaznoval-a." Predpostavljamo, da učni kontekst temelji bolj na izogibanju kazni, kot pa na iskanju nagrade. Primeri kazni so lahko odtegnitev ljubezni, izražanje sovraštva ali jeze, zapustitev [abandonment] kot izraz starševske skrajne nemoči.
4. **Sekundarna prepoved**, ki je na bolj abstraktni ravni v protislovju s prvo, obenem pa jo, kakor prvo, podkrepljujejo kazni ali pa preživetje ogrožajoči signali. Običajno sprejme otrok drugotno prepoved izraženo z neverbalnimi znaki, ki spremljajo verbalno sporočilo in ki lahko celo zadevajo primarno prepoved (kot na primer: "Ne misli, da je to kazen," ali "Ne glej v meni kaznovalca.")
5. **Terciarna negativna prepoved** preprečuje žrtvi pobeg iz situacije (ali da bi jo razrešila z reflektiranjem, komentiranjem), tudi s sredstvi, ki niso čisto negativna, kot so, denimo, spremenljive, nedosledne obljube ljubezni ipd.
6. Potem ko se je žrtev enkrat naučila zaznavati svoj svet skozi vzorce dvojne vezi, za ta namen niso več potrebne vse njene sestavine in lahko katerikoli del te strukture pri žrtvi vzbudi paniko ali bes. Vlogo nasprotujočih si prepovedi lahko prevzamejo celo halucinatorni glasovi.

- Laing z nekaj spremembami navaja Batesonov **primer situacije dvojne vezi**, ko **mati obišče sina**, ki se v procesu okrevanja po živčnem zlomu. Ko gre sin proti njej, mati razpre roki, da bi jo objel in/ali da bi ga objela; ko se ji sin približa, mati zaledeni in otrdi; sin neodločno zastane; mati reče: "Ali nočeš poljubiti svoje mamice?" in ko sin še kar omahljivo stoji, mati reče: "Ampak, dragec, ne smeš se bati svojih čustev." Sin odgovarja na obe materini sporočili, najprej na neverbalno povabilo k objemu in poljubu, nato na neverbalno zavrnitev in prepoved. Znajde se v situaciji, iz katere ni rešitve, saj ne more pokomentirati tega, kar zaznava, in odloči se odgovoriti na drugo neizrečeno sporočilo, za kar ga mati kaznuje s svojo besedno izjavo, v kateri namiguje, da je sin ni poljubil, ker ga plašijo lastna čustva do nje, na primer to, da je nima rad.

- **Večina ljudi** se s paradoksalno komunikacijo sreča v kratkotrajnejših in blažjih ter manj brezizhodnih oblikah. Najpogosteje navajani **primeri** takšnega dvojnega sporočila so "Bodi spontan!" ali "Moraš me imeti rad!" ali "Bodi sproščen!" in podobno. Watzlawick, Weakland in Fisch med drugim, navajajo primer matere, ki si za svojega sina želi, da bi bil sam željan učenja. Takšna, torej paradoksalna, so tudi vsa naša sporočila o navidezni svobodi sogovornikovega izbiranja odgovora. Kdo se ni kdaj znašel v situaciji, ko je svojemu otroku ali staršu ali sorojencu ali partnerju itn. ponudil ("vsilil") serijo možnih odgovorov, potem pa pričakoval ("zahteval"), da se prostovoljno odloči za "katerikoli" odgovor, ki ga sam želi? Ta oblika komunikacije nam je večinoma tako prišla pod kožo, da se sploh ne zavedamo vzorca, ki ga uporabljamo. V njem odseva struktura klasičnega logičnega paradoksa, ki izhaja iz neprimernega zamenjavanja dveh različnih logičnih redov oz. tipov opisovanja, namreč, razreda in njegovega posameznega člana (dela). Tako je, denimo, vsak akt prisile nezdržljiv z značilnostjo spontanega vedenja.

V svetovalne in terapevtske namene uporabljeni paradoks lahko splošno opišemo kot strategijo **preokvirjanja** klientovega dosedanega neučinkovitega vzorca reševanja problema v uspešen in učinkovit način, ki povzroči spremembe v smeri želenega razpleta problema.

### Tehnike paradoksa

Uporabo paradoksa v terapiji lahko zelo splošno opredelimo kot tiste **intervencije**, v katerih **terapevt očitno spodbuja poslabšanje problemov**, ne pa njihovo **izboljšanje**, kar pričakuje klientski sistem, ki je poiskal terapevtsko pomoč. Ključno vlogo ima preokvirjanje kot proces in rezultat v uporabi paradoksa. Preokvirjanje postavi nov okvir klientovega razumevanja problema in rešitve.

### Tennen predlaga trojno klasifikacijo tehnik paradoksa:

#### □ **predpisovanje simptoma**

Klientskemu sistemu priporočamo ali damo navodilo, da do nadaljnega nadaljuje ali celo okrepi svoje simptomatsko vedenje (preokvirjanje), češ da bo na ta način hitreje rešil svoj problem. Watzlawick s sodelavci razlaga to tehniko kot vzpostavljanje dileme, ko mora klient prostovoljno početi nekaj, kar običajno velja za neprostovoljno. Simptomatsko vedenje tako ni več spontano

Seltzer- predpisovanja simptoma **Modifikacija simptoma** (na primer prestrukturiranje simptomatskega vedenja, tako da ga klient izkazuje v vnaprej odrejenem času in/ali prostoru, okoliščinah); **pretirano poudarjanje**,

povečevanje simptoma (kadar gre za prestrukturiranje načina simptomatskega vedenja–poseben primer modifikacije simptoma); *predpisovanje sistema*.

**Predpisovanje simptoma** na način stopnjevanja priporočajo v primeru rigidnega klientskega sistema z velikim odporom (do spremembe). Drugo različico strategije paradoksa **preusmeritev simptoma**, ki se nanaša na spreminjanje dol. vidika simptoma npr: na predpisovanje posebnih okoliščin za simptomatsko vedenje, torej za njegovo (pre)strukturiranje, (pre)okvirjanje, kar ustreza že omenjenemu konceptu *modifikacije simptoma*. Opisana strategija se je izkazala za uporabno pri sodelujočih klientih z nizkim odporom, torej takšnih, ki so pripravljene upoštevati priporočilo oziroma navodilo terapevtskega sistema.

**Paradoksalni družinski rituali** (Palazzoli)- predpisovanje ritualiziranega družinskega vedenja je namenjeno temu, da bi se v odgovoru na nastalo zmedo družina odpovedala mitu, na katerem temelji njena pritožba. Okoliščine, ugodne za razvoj paradoksalne komunikacije, so pripravili, denimo, s pozitivnim preokvirjanje vseh vlog vseh družinskih članov v "družinski igri" in z odobravanjem vsakega vedenja. Izkazalo se je, da ima takšno preokvirjanje paradoksalni učinek–družinski člani nenadoma ne morejo več ravnati na način dotlej ustaljenih vedenjskih vzorcev.

□ **zadrževanje, oviranje simptoma** vsaka sprememba simptoma v smeri njegovega zmanjševanja ali celo izginjanja vredna posebne pozornosti in skrbi terapevta, ob predpostavki seveda, da je simptom bistveni del v delovanju klientskega sistema kot celote. **Oviranje, zaviranje spremembe** je uporabno zlasti takrat, kadar se terapevtska sprememba dogaja izrazito ter očitno počasi in je učinek paradoksa največji – klient pospeši proces terapevtske spremembe ali postane bolj previden. Napoved vrnitve simptoma [relaps] je različica oviranja simptoma, ki ustvari terapevtsko dvojno vez – če se uresniči terapevtova napoved, to potrjuje njegov nadzor nad simptomom, če se njegova napoved ne uresniči, to izkazuje klientovo obvladovanje simptoma

□ **nameščanje, pozicioniranje simptoma**

Na primer, terapevt sistematično ojačuje in še povečuje spisec negativnih, kritičnih izjav klienta o sebi ali pa se strinja z nekimi povsem nerealnimi klientovimi idejami (denimo, o reševanju sveta z dodatno pridelavo hrane) in meni, da so te ideje celo preskromne in bi bilo treba še več narediti.

□ **pragmatični paradoks**

Ta postavlja klienta v *situacijo dvojne vezi*, v kateri ni nobene resnične izbire. Na primer: terapevt vpraša klienta, ki ne zaupa v možnost rešitve problema: "V kolikšnem času bi radi rešili svoj problem, v enem ali dveh mesecih?" Na ravni osnovnega sporočila se klient lahko odloča za eno od obeh možnosti ali celo obe odkloni, red metakomunikacije pa sporoča nedvoumen dogovor o tem, da bo klient rešil svoj problem.

□ **Izjavljanje nemoči** (zelo uporabno zlasti pri klientih, ki se "upirajo" spremembi in dokazujejo terapevtu neobvladljivost svojih simptomov) – ko terapevt izjavi lastno nemoč prispevati h klientovi spremembi, običajno sledi preobrat v klientovi dosedanji naravnosti od upiranja k *sodelovanju*.

**KDAJ NE UPORABLJAMO TEHNIK PARADOKSA:**

- kaotične družine z ohlapnimi in nepredvidljivimi strukturami,
- otročje družine v katerih so vsi člani nezreli in v terapevtu iščejo starševsko figuro,
- impulzivne družine z odkrito sovražnimi člani,
- družine, ki sprejemajo odgovornosti in se minimalno upirajo,
- v situacijah žalovanja, labilnosti

**SPLOŠNI VIDIKI IN STRATEGIJE KIBERNETIKE SPREMEMBE IN STABILNOSTI V INTERAKCIJI PSIHOSOCIALNE POMOČI**

□ **soustvarjanje konteksta za razvoj sprememb v smeri želenega razpleta problema**

- udejanjanje kibernetike (hermenevtične) epistemologije opazovanja in ravnanja
- skupno dogovarjanje želenega razpleta problema
- preverjanje epistemoloških predpostavk klienta in svetovalca, terapevta
- pridruževanje klientu (uporaba klientskega osebne jezika razumevanja in ravnanja (utilizacija) na način, ki bo podpiral in pospešil njegovo samouravnavanje / vzpostavljanje neposrednega stika s klientom z zrcaljenjem telesnih gibov, glasu, izraza obraza, kretenj, dihanja klienta in z usklajevanjem s primarnim zaznavnim načinom in zaznavno taktiko klienta prek uporabe njegovih zaznavnih metaphor)
- uporaba metodičnih načel systemskega socialnega dela
- odprtost za preizkušanje reda spremembe potrebne za rešitev probl.
- prispevanje k temu, da klientski sistem dobi več moči, uporaba (utilizacija) klientskih lastnih virov (po)moči - perspektiva, leksikon moči
- preokvirjanje klientskih neučinkovitih (paradoksalnih) vzorcev reševanja problema (od virov nemoči k virom moči (perspektiva moči) osebno, konkretno, tukaj in zdaj od zakaj h kako, od problema k rešitvi, od preteklosti v prihodnost, virov nemoči k virom moči, uporaba paradoksa (predpisovanje simptoma), prestrukturiranje problema in rešitve v času in prostoru, pripovedovanje zgodb, pravljic, analogij, metafor, šal, vprašanje čudeža, vprašanje smisla, vprašanje izjeme
- oblikovanje načrta uresničljivih (majhnih) korakov za sprožanje ustreznih sprememb
- prispevanje k stabilizaciji nastalih sprememb
- razvidna uporaba povratnih informacij vseh udeleženi v problemu in rešitvi (večkratno preverjanje dogovora glede želenega razpleta problema in njegovega dosedanjega uresničevanja)

□ **uresničevanje kibernet. opredelitve in metode razgovora (Pask)**

**SOCIALNO DELO Z NEPROSTOVOLJNIMI UPORABNIKI**

- **značilnosti neprostopoljnih interakcij SD**

- razlike (...) med praktikom in uporabnikom
- člani zatiranih skupin
- mnogokratni, različni cilji, interpretacije pomoči uporabnika in socialnega delavca

## - opredelitev ciljev v neprostovoljnih interakcijah SD

- delna vnaprejšnja določenost

- pomen motivacijske (ciljne) skladnosti

## - svetovalni in terap. modeli pomoči neprostovoljnim uporabnikom

### modeli SD z neprostovoljnimi uporabniki

- o **perspektiva socialnega konflikta** (Cingolani)

- bolj politični kot terapevtski odnos

- konflikt interesov med neprostovoljnimi uporabniki in njihovim soc. okoljem

- različne vloge SD: vsiljevalec, pogajalec, mediator, svetovalec, zagovornik

- o **na naloge-osredotočen model prakse** za delo s prostovoljnimi in neprostovoljnimi up. (Doel in Marsh 1992)

SD na 1. srečanju razišče ustreznost nadaljnega dela glede na:

a. zakonito pooblastilo, mandat

b. jasnost uporabnikovega namena

c. jasnost praktikovega namena

->tek na suhem<

- o **model zakonite in etične prakse z neprostovoljnimi uporabniki**

(Rooney in Bibus 2001)

### zakonske smernice

1. Jasno in brez presojanja opredeli razloge za stik, vključno z zakonskimi pooblastili.

2. Opiši, kaj zahtevajo tako od praktika kot od klienta, vendar ne na način pogojevanja ali groženj, temveč v stvarnem, poslovnem tonu.

3. V celoti predstavi klientove zakonske pravice.

4. Pojasni cilje in namene posredovanja (intervencije) storitve, predvsem logiko teh ciljev, v kateri si s klientom morda nista edina.

### etične smernice

1. Zagotovi uporabnikovo pravico do samoodločanja [self-determination].

2. To pravico lahko do določene mere omejimo le v primeru, ko ocenimo, da uporabnikova (potencialna) dejanja (lahko) povzročajo resno tveganje zanj ali za druge – pokroviteljska drža (etični paternalizem, pokroviteljska dobronamernost)

3. Zaradi možnosti zlorabe omenjene drža, so socialni delavci dolžni opravičiti njeno neobhodnost (uporabniku pa ni treba dokazovati njene nepotrebnosti).

### smernice zakonite in etične prakse z neprostovoljnim uporabniki

1. Zagotovi klientovo privolitev po pojasnitvi [informed consent] in pošten proces.

2. Uporabi dobronamernost in pokroviteljstvo znotraj ustreznih meja.

3. Spodbujaj krepitev moči – znotraj zakonskih omejitev potrjuj klientovo vrednost, dostojanstvo, enkratnost, moči in sposobnost rešiti problem.

4. Posreduj obvestilo, pojasnilo o zahtevah, postavkah, o katerih se je mogoče pogajati, in možnih izbirah.

5. Zaveži se pošteni komunikaciji. Ker klienti ne morejo zapustiti konteksta pomoči brez posledic, se izogibaj metod varanja, ki jih prepoveduje tudi etični kodeks.

6. Zagovarjaj socialno pravičnost in pošteno obravnavo, nasprotuj zavajajoči, nepošteni, diskriminatorni praksi in institucionalnim omejitvam.

### 4 vrste dogovorov v smeri večje motivacijske skladnosti:

1. pooblastilo, mandat, o katerem se je mogoče pogajati

2. »to za ono«, »pogodimo se«

3. znebimo se pritiska ali mandata

4. privolitev po pojasnitvi

5. dokončanje nalog, o katerih se ne strinjamo

6. dogovor glede specifično dogovorjenih ciljev

- **praksa na ravni mnogokratnih sistemov** npr. družine, skupine, organizacije, skupnosti – kompleksnost interakcij se pomnoži, pomnožijo pa se tudi viri moči, možnosti za vzajemno vplivanje in spremembe

1. opredelimo (mandatne) naloge praktika, člana sistema, o čem se je mogoče pogajati, kje so možnosti svobodnih izbir

2. praktik jasno predstavi, kako on in ustanova opredelujeta probleme uporabniškega sistema in glavni nameravani razplet intervencij

3. primerjava te definicije problema in želenega razpleta z definicijami vsakega člana sistema

### POVEZOVANJE SD S KIBERNETIKO DRUGEGA REDA

#### □ SOCIALNO DELO - STROKA BREZ LASTNOSTI?

- VSAKOKRATNA NOVA SAMOOPREDELITEV

- ISKANJE "STROKOVNE IDENTITETE"

- SOCIALNO DELO SE NADALJUJE

➤ **brez nedvoumne strokovne identitete**

➤ **brez jasno opredeljenih ciljev, nalog, funkcij**

➤ **brez uporabe koherentnih pristopov in konceptov**

⇓

"Najbolj izstopajoča lastnost socialnega dela kot stroke je, da je brez lastnosti." T. M. Bardmann, 1996

#### □ SOCIALNO DELO - ZNANOST?

- Z VIDIKA OPAZOVALCA, **LOČENEGA** OD OPAZOVANEGA SISTEMA, SD kot stroka ne izpolnjuje kriterijev znanstvenosti:

*nepristranskost (objektivnost), neodvisnost, zanesljivost, trivialnost in ponovljivost, napovedljivost, resničnostna vrednost "dejstva" ← objektivistična epistemologija*

#### □ SOCIALNO DELO - ZNANOST?

• Z VIDIKA OPAZOVALCA, KI JE **DEL SISTEMA** SVOJEGA OPAZOVANJA, IN Z VIDIKA ZAKONA O POTREBNI RAZNOLIKOSTI (Ashby, 1956) **SD kot stroka izpolnjuje kriterije znanosti kibernetike drugega reda in predlaga redefinicijo kriterijev znanstvenosti:**

*vsestranska pristranost (interpretativnost), odvisnost, nezanesljivost, netrivialnost in neponovljivost, nenapovedljivost, resničnostna vrednost "dogovora" ← interpretativna epistemologija*

#### □ SUPERVIZIJA V SOCIALNEM DELU

• socialno delo je prvo institucionaliziralo supervizijo

• supervizijo, ki ni toliko usmerjena K ODKRIVANJU REŠITEV, K DAJANJU KONČNIH ODGOVOROV ampak K ODPIRANJU NOVIH VPRAŠANJ USTVARJANJU NOVIH NAČ. RAVNANJA S PROBLEMOM

#### □ SD = SISTEMATIČNO NESISTEMATIČNI PRISTOP

##### • SISTEMATIČNO

preverjamo svoje in klientove predpostavke,

opredelimo želeni razplet problema in minimalne cilje razgovora, preverjamo njihovo uresničevanje, obravnavamo vsak klientski sistem kot zgodbo zase, se mu učimo pridruževati,

uporabljamo metodična načela sistemskega socialnega dela,

uporabljamo metodo eksplicitnega feedbacka,

usmerjamo klientski sistem od problema k rešitvi,

od preteklosti v sedanost in prihodnost,

od zakaj h kako, od virov nemoči k virom moči,

od splošnega h konkretnemu,

preverjamo svoje razumevanje klientovega razumevanja ...

##### • NESISTEMATIČNI smo

v raznolikem odgovarjanju na raznolike probleme, zgodbe, vizije rešitev klientov,

v raznoliki uporabi konceptov za raznolike kliente,

v raznoliki uporabi pristopov, metod, postopkov za raznolike kliente,

v neutrudnem preizkušanju novih načinov reševanja problema klienta,

v konkretni obliki pridrževanja idr. splošnih vidikov ter strategij psihosocialne pomoči klientu - odvisno od tega, kar posamezni klientski sistem prinese v interakcijo

#### □ SD = SISTEMATIČNO NESISTEMATIČNI PRISTOP

##### ➤ SAMOSTOJNOST

##### ➤ ODGOVORNOST

##### ➤ NEGOTOVOST (KOT GOTOVOST VIŠJEGA REDA)

Sistematično nesistematični pristop, pristop čimbolj raznolikega odzivanja SD na raznolikost uporabnikov, njegovih storitev, zahteva veliko *samostojnost* strokovnjaka, saj se mora znati in odgovoriti *tukaj in zdaj*, v vsakokrat *novi, neponovljivi in nepredvidljivi* socialni interakciji. *Odgovornosti* za svoje ravnanje ni več mogoče prelagati na smernice, navodila, kriterije, predpise stroke oz. delovne ustanove in nadrejenih. Odgovornost ostaja naša lastna in je povezana z omenjeno samostojnostjo sprejemanja odločitev, doživljanja in ravnanja v interakcijah SD K odgovornosti soc. delavke sodi omogočanje takšne soc. interakcije, da bodo tudi uporabniki njegovih uslug lahko prevzeli (ali se učili prevzeti) odgovornost za svoje odločitve, doživljanje in ravnanje

#### Watzlawick-ova teorija komunikacije (načela)

##### - Nemogoče je nekomunicirati

Nemogoče se je nevesti. Vedno, kadar so ljudje v situaciji, da se lahko vidijo, je nemogoče, da ne bi komunicirali. Komunikacija je tudi, kadar gre za opustitev vedenja, kakršno bi kdo utegnil pričakovati, ali na kakršno je kdo navajen. Tudi to, da kdo nečesa ne stori, je določene vrste sporočilo – torej komunicira.

##### - Vsaka komunikacija ima svoj vsebinski in odnosni vidik

Kadar se ljudje pogovarjajo, se komajda zavedajo odnosne ravni komunikacije, vendar, kadar se eden od partnerjev ne strinja z opredelitvijo medsebojnega odnosa, začno kopičiti nesporazumi in napačne interpretacije informacij. Motnje nastanejo torej vselej, ko eni od obeh ravni ne posvečamo dovolj pozornosti. Poznavanje tega zakona je pomembno zlasti zato, ker od načina, kako posameznik doživi odnosni aspekt komunikacije, odvisno, kako bo razumel in sprejel vsebino.

##### - Človeška komunikacija lahko poteka na logično stvaren (natančno označujoč ali digitalen) način, ali po analogno (verbalno ali neverbalno nakazovanje podrobnosti)

O logični komunikaciji govorimo torej takrat, kadar partnerji pri medsebojnem komuniciranju uporabljajo znake, katerih namen je enoznačen. To je pretežno verbalna komunikacija, v kateri jezikovne simbole vsi partnerji lahko razumejo enako. Pri analogni komunikaciji pa uporabljamo za posredovanje informacij znake, ki omogočajo le približno predstavlo (mimika, geste, pogled, govorica telesa), ko se lahko zgodi, da različni sprejemniki različno razumejo vsebino sporočila.

##### - Medčloveška komunikacija lahko poteka na simetričen ali na komplementaren način

Simetrična komunikacija obstaja takrat, kadar med partnerjema ni razlik v socialnem statusu, oz. če te razlike ne vplivajo na pogovor. Sogovornika se pogovarjata tako, da sta v vsakem pogledu enakopravna. O komplementarni komunikaciji pa govorimo takrat, kadar komunikacija temelji na različnih socialnih statusih in vlogah (gospodar–hlapec, učitelj–učenec, zdravnik–pacient). En partner zavzema superiorni (nadrejeni) položaj, drugi pa je v inferiornem (podrejenem) položaju.

##### - V različnih slogih gledanja vsaka komunikacija vsebuje strukturo, ki se kaže kot njemu lastna interpunkcija dogodkov.



Vsak sogovornik v določeni komunikaciji označuje njen začetek s svojo točko – interpunkcijo, ki je praviloma različna od začetne točke, ki jo vidi drug partner.

**GENERICNA NAČELA** (spodbujajo spremembe za doseganje terap. sprememb)

1. **ustvarjanje pogojev za stabilnost** (strukturna stabilnost v odnosu s terapevtom in podpiranje občutka lastne vrednosti)
2. **razpoznavanje vzorcev relevantnega sistema** (družina kot system, focus ni la na problemu, pri uporabniku lahko identificiramo marsikaj kar smo se naučili, prepoznati moramo tudi spremembe, zato pa potrebujemo tudi oceno sistema).
3. **sistemi morajo videti smisel** (smiselnost mora biti vzklajena z našimi vrednotami, vrednotami uporabnikov, okolja,...)
4. **prepoznati kontrolni parameter** (s čim bomo motivirali uporabnika, srečamo se s kontr. parametri v uporabniku, cilj je potrebno def. ne kot odsotnost nečesa npr: hočem da me nebo več strah → hočem biti sproščen).
5. **destabilizacija in posledično povečanje nihanj** (spremembe)
6. **zadeti pravi trenutek z dol. pristopom** (destabilizacija v pravem trenutku, sinhronizacija, uglasitev ritma intenzitete).
7. **ob destabilizaciji se odprejo nove možnosti**, le-te pa niso vse usmerjene k željenim ciljem, zato usmerjamo uporabnika da izbere dobro možnost oz. preprečimo, da bi izbral slabo (s pomočjo predvidevanja, ki je posledica znanja)
8. **nove vzorce stabiliziramo**, (ponavljanje teh vzorcev, da se vgradijo v našo kognitivno-vedenjsko shemo).