*Metka KUHAR**

DIALOŠKE RAZSEŽNOSTI MEDOSEBNEGA KOMUNICIRANJA V SOCIALNEM KONTEKSTU**

Povzetek. *Članek koncipira medosebno komuniciranje kot kooperativni dialog, pri čemer gre za razliko od konfliktnih in instrumentalnih koncepcij komuniciranja za naslednje maksime: aktivna, enakovredna udeleženost oz. sodelovanje vseh sporočevalcev, vzajemna spoštljivost in odgovornost do drugega, odkrito in iskreno komuniciranje, odprtost za spremembe lastnih pogledov, soustvarjanje pomenov. Dialog ni zgolj način medosebnega komuniciranja, prvenstveno gre za notranjo naravnanost oz. epistemološko pozicijo, za katero se je treba zavestno odločiti in jo razvijati. Namesto tekmovalnosti, konformnosti, neiskrenosti, (prikritega ali odkritega) antagonizma, nezaupanja dialog prinaša kooperativnost, solidarnost, zaupanje, vzajemno odgovornost, skrb. Kot tak je dialog normativni ideal, ki pa se v praksi relativno redko udejanja. V članku raziščemo dejavnike v socialnem kontekstu, ki ovirajo njegovo udejanjanje. To so po eni strani predvsem institucionalno dodeljene oz. pridobljene pozicije, ki pogosto implicirajo nesimetrije v razporeditvi komunikacijskih možnosti (oz. večinski aktualni institucionalni okviri in načini delovanja znotraj njih), po drugi strani pa omenimo osebne (psihološke) dejavnike, ki ovirajo dialoško naravnanost.*

Ključni pojmi: *dialog, strateško-instrumentalno komuniciranje, empatija*

Uvod

Na začetku tretjega tisočletja smo na svetovni ravni dosegli izjemen razvoj komunikacijskih tehnologij, ki nam omogoča instantne globalne povezave, interaktivnost, dostopnost obsežnih informacijskih baz ipd. Kljub tem osupljivim dosežkom pa ostajajo na medosebni ravni in na ravni širših družbenih odnosov še vedno znatni novi kakor tudi stari komunikacijski

* *Dr. Metka Kuhar, izredna profesorica na Fakulteti za družbene vede, Univerza v Ljubljani.*

** *Izvirni znanstveni članek.*

problemi. Usklajevanje in legitimiziranje različnih interesov in perspektiv postaja v vse bolj pluralističnih in fragmentiranih družbah dejansko še težavnejše in dobiva nove razsežnosti. Značilnosti, kot so fluidnost, tekmovalnost, konkurenčnost itd., ne odpravljajo fundamentalizmov, celo utrjujejo avtoritarne odnosne matrice, perpleksnost zaradi preobilja informacij pa krepi zatekanje v apriorizme, izključevanje, boj ali kvečjemu površinsko tolerantnost do drugačnosti in drugih. Druga skrajnost je odziv, ki se kaže v drži postmodernega relativizma, ki pod "površinskimi" provizoričnimi identitetami ne išče skupne globlje identitete.

V javni sferi prevladujejo konfrontacijski, polarizirajoči načini komuniciranja, debate in ne dialogi, kar največkrat prikriva nezmožnost in nepripravljenost za učinkovito sodelovanje pri reševanju nakopičenih konfliktov in protislovij (Yankelovich, 1999; Tannen, 1999; Hyde in Bineham, 2000). Tudi v zasebni sferi je ob naraščajoči individualizaciji doseganje vzajemnega razumevanja vedno večji izziv.

Medosebno komuniciranje lahko podobno kot druge vrste komuniciranja razumemo skozi različne paradigmatske optike in ga pri tem definiramo kot (čisto tehnično gledano) prenos informacij od vira k prejemniku ali kot soustvarjanje pomenov v skupnem medosebnem prostoru. Bogatih teoretično-empiričnih tradicij, ki so se ukvarjale s to vrsto komuniciranja, je na pretek; če sledimo Craigu (1999) in Littlejohnu (2002), lahko izpostavimo, recimo, retorično, semiotično, fenomenološko, sistemsko, sociopsihološko, sociokulturno in kritično. Ob vedno večji fragmentaciji pristopov se pojavlja veliko klicev po sintetiziranju, fermentaciji različnih pristopov, pa tudi že nekaj solidnih poskusov njihovega[1] integriranja.

Cilj tega prispevka je predstaviti dialoški način komuniciranja kot normativni ideal medosebnega komuniciranja in ga ločiti od medosebnega komuniciranja, pri katerem sogovorniki na pozicijah moči izkoriščajo (družbena, institucionalna, osebna) hierarhična razmerja v svoj prid oziroma sporočevalci delujejo na način objektiviziranja sogovornika – ko želijo drugo osebo čim bolj učinkovito, spretno prepričati v svoj prav ali celo doseči, da bo ravnala skladno z njihovimi interesi. Tako z vidika širše kulturno-družbene kakor osebne ravni se bomo ukvarjali tudi z dejavniki, ki nam preprečujejo, da bi pogosteje komunicirali na dialoški način in ne na način manipuliranja ali boja argumentov oz. moči. Poglavje bomo strnili z razmislekom, kako (so)ustvarjati na osebni in na družbeni ravni svet, v katerem prevladujejo povezovalne in ne konfliktne oz. antagonistične, polarizirajoče komunikacije in odnosi.

[1] *Med pionirji teoretičnega pluralizma in integracije na področju medosebnega komuniciranja naj izpostavim zlasti enega najbolj celovitih in miselno rigoroznih mislecev zadnjih desetletij Jürgena Habermasa.*

Naš pristop je skladen s pozivi stran od monološke perspektive, ki proučuje posameznika ter njegove komunikacijske namere in strategije, k socialnemu in k dialoškemu pojmovanju medosebnega komuniciranja (Baxter, 1992; Leeds-Hurwitz, 1995). Še vedno se največji del raziskav na področju medosebnega komuniciranja posveča vprašanjem, kako posamezniki strateško dosegajo različne cilje, npr. pridobivanje informacij o drugem in o odnosnem stanju, iniciiranje, ohranjanje, prekinitev odnosa, upravljanje s konflikti itd. Dialoška perspektiva pa se namesto tega sprašuje, kako posamezniki v določenem kontekstu skupno udejanjajo komunikacijo. Fokus zanimanja je na interaktivnih praksah, koordiniranju pomenov, pa tudi na analizi družbeno-historičnega okvira, v katerem konkretna interakcija poteka.

Dialoško komuniciranje kot normativni ideal

Dobra iztočnica za razmislek o kakovostnem medosebnem komuniciranju je Habermasovo razlikovanje med strateškim in komunikativnim delovanjem. Strateško delovanje se po Habermasu (1991) pojavlja zlasti v (medosebnem komuniciranju v) institucionalnih okvirih. Usmerjeno je k čim bolj neposrednemu doseganju lastnega cilja. Pri tem se akterji lahko poslužujejo vplivanja na druge in manipuliranja z njimi. Analitično gledano samo po sebi to delovanje ni nujno negativno, saj lahko olajša koordinacijo in sporazumevanje, toda ponavadi je povezano z neenakimi razmerji moči in od njega ima korist predvsem privilegirana, močnejša stran. Komunikativno delovanje pa je usmerjeno k doseganju sporazuma in to nikakor ne z egoističnimi kalkulacijami, prisilami, manipuliranjem, zastraševanjem, ampak z racionalno argumentacijo, v kateri je pomembna zgolj "avtoriteta boljšega argumenta" (Habermas, 1991). Pri tem je po Habermasu ključno, da govorimo resnicoljubno v smislu izražanja objektivne resnice (poznavanja "zunanjega"/objektivnega sveta), subjektivne iskrenosti (našega "notranjega"/subjektivnega sveta, izkušenj, namer) ter legitimno v smislu upoštevanja medosebnih/intersubjektivnih razmerij, ki veljajo za legitimna v določeni družbi (Habermas, 1979: 67). V primerjavi s komunikativnim se zdi strateško delovanje Habermasu problematično, zlasti razširjanje strateškega delovanja v vse sfere in socialne institucije tudi takrat, ko to ni niti funkcionalno niti smiselno z vidika pragmatike, kaj šele vrednot, ki nas vodijo.

Habermas je kot normativni ideal koncipiral t. i. idealno govorno situacijo, ki si prizadeva zagotoviti formalne pogoje simetrije: vsi sosporočevalci morajo imeti enako možnost dostopa do govornih dejanj, tj. enako pravico izjavljanja, spraševanja, kritiziranja, tudi izražanja namer, stališč in čustev. Razprava mora potekati brez vsakršnega poskusa dominacije ali manipulacije, med udeleženci ne sme biti razlik v moči. Čeprav se vsaka razprava

ne konča z vzajemnim strinjanjem, je možnost strinjanja vselej prisotna (Habermas, 1991: 26). Le enakopravna vključenost vseh udeležencev, tj. odprtost komunikacijskega procesa, zagotavlja vzpostavitev demokratičnih odnosov in struktur, tako v zasebni sferi kot v širši družbi. Habermas sam poudarja, da je ta ideal le redko dosežen. Kljub temu se mu ta ideal ne zdi nemogoč tako kot njegovim kritikom (npr. Rorty, 1990; Taylor, 2003). V vsakem primeru je (lahko) ta normativni model odlična podlaga za merjenje kakovosti komunikacije v različnih sferah (npr. indeks kakovosti diskurza – glej npr. v Bächtiger et al., 2009; Kihlström in Israel, 2002). Na ta način lahko diagnosticiramo primere dominiranja, nespoštljivosti do sogovorcev itd.

Kljub izjemno teoretski poglobljenosti pa Habermas ne upošteva v zadostni meri nekognitivnih, neracionalnih vidikov sebstva, ki pomembno krojijo naše medosebne komunikacije, npr. čustva (vsaj navidezno), neracionalni motivi ipd. (več v Kuhar, 2005). Novejši akademski prispevki s tega področja pa prav posebej izpostavljajo pomen tovrstnih vidikov, tj. osebnega izkustva, emocij, zgodb, empatije v različnih diskurzih (glej npr. Mansbridge et al., 2010). Upoštevanje tudi teh vidikov je ključno za izpolnjujočo medosebno komunikacijo.

V večji meri upošteva te vidike koncept dialoga. Dialog se v različnih kontekstih vse pogosteje ponuja kot modelna rešitev za številne problemske, zlasti za kompleksne situacije, v katerih se srečajo različni interesi – npr. okoljska problematika, pokojninska reforma, medverski spori itd. Koncept dialoga doživlja v zadnjih nekaj desetletjih preporod tudi v akademski sferi (filozofski, pedagoški, psihološki, komunikološki itd.). Vendar pa tega koncepta ni lahko definirati, že zato, ker ima v zahodnem svetu dolgo in pestro tradicijo. Njegove korenine segajo vsaj do Sokrata, ki ga je Platon (1960) predstavil kot tipičnega pobudnika, udeleženca in voditelja dialogov, ter se razprostirajo prek filozofije intersubjektivnosti (Fichte, Feuerbach), fenomenologije (Heidegger, Levinas), ameriškega pragmatizma (Mead, Dewey) in ruske kulturnohistorične šole (Bakhtin), hermenevtike (Gadamer) do sodobnejših vidnih teoretikov dialoga (nekateri so hkrati tudi praktiki dialoga), kot so Buber (1999), Rogers (1980), Bohm (2004), Isaacs (1999). Sodobnejša komunikološka dela zrcalijo dolgo genealogijo pojma ter pluralnost problemov in kontekstov, na katere so ga aplicirali (Baxter in Montgomery, 1996; Cissna in Anderson, 2002; Anderson et al., ur., 2004; Elinor in Gerrard, 1998; in številni drugi). Ob pojmovnih razlikah večina pristopov vendarle vsebuje nekaj podobnih oz. enakih ključnih poudarkov.

Iz Sokratove zapuščine lahko rekonstruiramo nekaj ključnih vidikov dialoga: gre za verbalno interakcijo med najmanj dvema sporočevalcema, ki spodbuja razjasnjevanje idej, pri čemer je ključna odprtost za spreminjanje (lahko globoko zakoreninjenih) prepričanj (več v Kuhar, 2005). Pri Sokratu je dialog filozofska metoda iskanja resnice, kar ga postavlja ob bok sofistični

retoriki, pri kateri gre za prepričevanje sogovornikov v lastno resnico. Slednjo obsodi kot čisto laskanje, dobrikanje, ponarejanje resničnega, prilizovanje. Očita ji igranje na čustva in strasti: "Niti malo se ne meni za dobro in resnično, pač pa nenehoma lovi in slepi človeško neumnost z varljivimi vabami ter zbuja vtis, da je njena vrednost neocenljiva." (Platon, 1960: 188) Platon skozi Sokratov glas trdi, da se (sofistična) retorika obrača na najslabši del duše; na del, ki je dojemljiv za čustva, občutljiv na užitek in na laskanje.

Nujno pa je treba poudariti, da Sokrat razume resnico v smislu brezčasnega, večnega, nespremenljivega, univerzalnega *logosa* – pomena, smisla, umnega bistva neke stvari, ki je osnova našega spoznanja in govora o tej stvari. Cilj dialoga je "tisto, kar je povsod raztreseno, na način zrenja privesti skupaj v idejo" (Platon, 1969, v Klun, 2012: 56). V ospredju dialoga po Sokratu ni medčloveški odnos, temveč priti do (enotne, temeljne) resnice o stvari, o kateri teče dialog. Vključitev drugega človeka je v službi iskanja enotnega, presežnega "logosa". Logos se po Sokratu namreč razkriva na način dinamičnega dialoga (že v človekovem mišljenju samem), ne pa statičnega spoznavanja. Kot ugotavlja Klun (2012: 66):

> *Če je "logos" en sam in če smo ga vsi ljudje deležni (ker smo umna bitja), potem za spoznavanje resnice ne potrebujemo pogovora s sočlovekom. Kadar imamo opravka z matematično nalogo, lahko sicer skozi dialog iščemo pomoč pri sogovorniku, toda rešitev te naloge (matematična resnica) lahko najde vsak sam. Če takšna matematična racionalnost postane merilo vsega spoznanja in odločanja, postane pogovor (dialog) nepotreben. ... Nujnost dialoga pomeni priznanje pluralnosti – in s tem različnosti – umnih subjektov, ki šele skozi pravične medsebojne odnose lahko pridejo do konsenza oz. do skupnega "logosa" ... Do tega, kar je razumno in na čemer bo temeljilo odločanje glede skupnega življenja, lahko pridemo le skozi potrpežljiv dialog, ki mora skrbeti za enakopravno obravnavo vseh udeležencev.*

Odnos s sočlovekom je v ospredje dialoga postavila sodobna filozofska misel, posebej z Emmanuelom Levinasom, ki vztraja pri medsebojnih razlikah – te imajo zanj pozitiven pomen:[2] "Drugi kot Drugi ni samo alter ego: Drugi je to, kar sam nisem. To ni zaradi svojega značaja, fiziognomije ali psihologije, ampak zaradi drugosti kot take." (Levinas, 1987: 83) Pa tudi:

[2] *Nekateri avtorji (Buber, 1999; Cissna in Anderson, 2002) pa izpostavljajo "trenutke srečanja", v katerih naj bi prišlo do resnično globokega zavedanja drugega in s tem do presedanja zaznave razlike med sabo in drugim, pri čemer pa se ohranja zavedanje unikatnosti udeležencev. Tovrstni občutki poenotenosti so zanimiva tema, zaenkrat predvsem široko odprta za nadaljnje raziskovanje.*

> *Ko mislim, da vem, da razumem Drugega, uveljavljam svoje poznavanje nad drugim, zastiram drugega v svoji totaliteti. Drugi postane objekt mojega razumevanja, mojega sveta, moje zgodbe, Drugega reduciram po svojih merilih. Tukaj je v igri moj ego. Če pa se izpostavim drugemu, lahko poslušam, sem prisoten, presenečen; Drugi se me lahko dotakne, vpliva name, mi razkrije več, kot sem sam.* (Levinas, 1961, v Todd, 2001: 73)

Levinasov ključni poudarek je na (neskončni) etični odgovornosti do sogovornika, ki je po njegovem globlja od (že *a priori* omejenega) razuma. V vzajemni odgovornosti se lahko šele zares srečujejo individualni logosi in iščejo medsebojno ujamanje.

Tudi Martin Buber (1999) je jasno izpostavil dialoškost v smislu etične drže do sočloveka; po njem šele dialog omogoča človečnost, pri čemer izpostavlja tri pomembne dejavnike dialoga: 1. zavedanje, da so drugi edinstvene in celovite osebe, kar spodbuja usmeritev k drugemu in oblikovanje predstav o njegovi realnosti; 2. pristnost, ki pa ne pomeni popolnega samorazkrivanja, temveč gre za to, da se dialoška partnerja ne pretvarjata; 3. spoštovanje drugega, dopuščanje njegove realnosti, ne pa vsiljevanje lastnih pogledov. Po Bubru obravnavamo zgolj pri dialogu drugega kot unikatno, vredno, celovito človeško bitje (odnos jaz-ti), namesto da bi ga objektivizirali oz. instrumentalizirali (odnos jaz-ono). Po njegovem je pristen dialog mogoč med osebami, ki ne delijo temeljnih vrednotnih usmeritev ali tradicij (npr. vere). Gre za to, da v dialogu pritrjujejo drugemu kot osebi, ne pa nujno njegovim oz. njenim prepričanjem ali stališčem.

Lahko rečemo, da dialog živi ravno iz napetosti, dialektike med usmerjenostjo k poenotenju na ravni vsebine in različnostjo sogovornikov. Tudi po Mihailu Bahtinu (1981) odkrivanje resnice ni poglavitna značilnost dialoga. Večinoma ne razpravljamo samo o eni ali dveh nasprotnih idejah, temveč moramo upoštevati in pretehtati veliko pogledov. Po Bahtinu dialoško komuniciranje spodbuja k zavedanju, da v večini situacij soobstaja veliko različnih perspektiv, in k njihovemu spoznavanju. Mnogovrstne perspektive ne zahtevajo izbire ali – ali, temveč vse veljajo za potencialno pravilne. Cilj dialoga je aktivno, odzivno razumevanje (teme in drugega), ki pa nima zanesljivih specifičnih rezultatov. Dialog ne vodi niti h konsenzu niti k sintezi mnenj, ampak odpira možnost številnih rezultatov. Kot tak "ogroža" fundamentalistične pozicije.

Hans-Georg Gadamer (1993) uporablja v tem kontekstu zanimiv izraz – zlitje perspektiv. Tudi on trdi, da vsak sporočevalec vnaša v dialog edinstveno perspektivo, svoje sebstvo, svoj horizont predpostavk, prepričanj, predsodkov, pričakovanj in idej – ki so pogosto predvsem "vrhovi ledene gore, imenovane kulturna tradicija" (str. 306). Prepričanja in predsodki

po njegovem ovirajo mišljenje in razumevanje, čeprav hkrati brez njih ne bi mogli misliti in spoznavati. Edinstven horizont drugega je tako lahko zrcalo, ki odseva naše predsodke, s čimer omogoča zavedanje o omejenosti lastnega uvida. Dialog pomeni premikanje med lastnim horizontom in horizontom drugega ter zahteva ohranjanje napetosti med odprtostjo do lastnega sebstva in do sebstva drugih. Da bi dialoška komunikacija lahko stekla, se morata sogovornika distancirati od svojih prepričanj, predsodkov oz. jih začasno odložiti. Ko se vrneta k svojim prepričanjem in predsodkom, uporabita perspektivo drugega kot vzvod samorazumevanja in spreminjanja lastnega horizonta. Če do soočenja s sabo ne pride, ni bilo pravega dialoga, temveč kvečjemu vljudno poslušanje.

David Bohm, kvantni fizik, ki je dialoške principe utemeljeval tudi na osnovi kvantne fizike, je posebej izpostavil, da dialog zahteva suspendiranje lastnih prepričanj, mnenj, emocij, impuzov in hkrati samorefleksijo, kako ti oblikujejo našo perspektivo, naše odzive. Dialog je razumel kot skupno opazovanje, kako se koherenten pomen ustvarja šele ob vključitvi več glasov, torej kolektivno, medtem ko individualne poglede razume kot fragmentirane. Tudi po Bohmu dialog privede do novega razumevanja in nikakor zgolj do potrjevanja ali usklajevanja starega (Bohm, 2004; Bohm et al., 1991). Podal je tudi splošne napotke za (po možnosti redna) skupinska dialoška srečanja (Bohm, 2004) in še danes se Bohmovi dialogi aplicirajo v različnih kontekstih (glej npr. Matoba, 2011).

Kaj pa so ključne kompetence za vodenje konkretnega dialoškega procesa? Martina in Johannes Hartkemeyer in Freeman Dhority (2006) navajajo naslednje:

- zavzeti držo učenca;
- kritično reflektirati svoje predpostavke in ocene;
- govoriti iz srca (govoriti iskreno);
- poslušati na način, ki sogovorniku omogoči, da deli s tabo resnico, ne da ostaja na površini;
- odprto izraziti svoje motive;
- radikalna spoštljivost do sogovornika/-ce in njegovega/njenega sveta.

Pomudimo se še ob "razumevanju", ki je poleg odprtosti do teme dialoga in do drugega ključen vidik dialoga. Kako razumeti nekaj ali nekoga, kar/ki je nekako drugačno/drugačen od nas, ima drugo perspektivo, drugačno optiko, različno zgodovino? Dokončno razumevanje seveda ni mogoče, saj odprtost vselej išče razlike. Vendar pa lahko pridemo vsaj do določene mere skupnega razumevanja, ki je lahko tudi skupna etična ali moralna podlaga za pravično družbo (Schudson, 1997).

Burkhalter in drugi (2002) razlikujejo tri dialoške načine razumevanja. Minimalni dialoški odziv pomeni po tej klasifikaciji suspendirati lastno prepričanje, da oseba nima prav, in nadaljevati s poslušanjem. Notranja drža

pri tem je aktivno prevpraševanje, perspektivo te osebe pa si lahko pomagamo razumeti tudi z odprtimi vprašanji, ki drugega spodbudijo, da poda bolj popolne argumente, ponazoritve itd. Če nam pri razumevanju pogleda drugega ne pomaga niti skrbna iskrena refleksija, si pomagamo z empatijo. Pri tem avtorica predlaga, da prestavimo pozornost od vsebine argumentov h konkretni osebi. To vključuje, da "v vsakem trenutku gojimo občutljivost do spreminjajočih se pomenov, ki se pretakajo skozi drugo osebo" (Rogers, 1980, v Burkhalter et al., 2002: 409). To lahko odsežemo tako, da se skušamo vživeti v notranji referenčni okvir druge osebe, njeno perspektivo z njene pozicije, pri čemer seveda ohranjamo lastno identiteto (Burkhalter et al., 2002). Vživljanje olajšajo zgodbe iz preteklosti, sedanjosti, iz posrednih virov, ki so v dialogu zelo dobrodošle. Empatična drža in praksa pa sta tudi stvar zavestnega kultiviranja. Kako se vživljati v občutja in potrebe drugih ter sebe, na ne samo teoretični, ampak tudi na praktični ravni, je dodobra razdelal že omenjeni Rosenberg (2003).

Burkhalter in drugi (2002) kot tretji dialoški odziv poskusa razumevanja – torej ko se nikakor ne moremo postaviti v pozicijo drugega – predlagajo tvorbo skupnega jezika ali načina razmišljanja, o katerih se skupno dogovorimo. Včasih pomaga že metarazprava o kulturno, družbeno ali socialno pogojenih razlikah v komunikacijskih stilih. Avtorica pa izpostavlja tudi, da lahko vsaj v institucionalnih kontekstih že na strukturni ravni veliko naredimo s tem, da *ad hoc* ali načrtovano uvedemo določene komunikacijske procedure, ki spodbujajo sosporočevalce k zavestnemu, reflektiranemu sodelovanju. Participativnih "tehnologij" za zastavitev komunikacije na vključujoč, povezovalen način nikakor ne primanjkuje (glej npr. Gastil in Levine, ur., 2005), prej je vprašanje pomanjkanje pripravljenosti na dialoški način komuniciranja pri akterjih z več moči. V naslednjem razdelku bomo natačneje pogledali pogoje za uresničevanje dialoga.

Družbeni in osebni dejavniki dialoške komunikacije

Zakaj večina naše komunikacije ni dialoška? Kot prvo je nujno izpostaviti, da širši družbeni in institucionalni vidiki že v osnovi ne zagotavljajo pravičnih formalnih pogojev, začenši pri možnosti enakopravne udeleženosti v komunikaciji. Komunikacijska dejanja so največkrat odsev družbenih pozicij, kot so rasa, etnična pripadnost, spol, socialno-ekonomski položaj, hierarhična pozicija ipd. Povsem očitno je, kako se na vsakdanji ravni kažejo odnosi moči in hegemonija socialnih skupin ali dominacija posameznikov, npr. v obliki neodobravajočih besed, pogledov, gest, ignoriranja itd. Mnogokrat je komuniciranje nekaterim povsem onemogočeno ali pa je v temelju določeno z razmerji družbene moči. Oseba z višjim statusom ponavadi ne načrtuje, kako bo komunicirala, medtem ko tisti z nižjim statusom običajno

načrtujejo, kako bodo izvedli določena govorna dejanja, saj se bojijo negativnih posledic.

V določenih institucionalnih kontekstih (npr. na sodišču) je že vnaprej točno določeno, kdaj lahko kdo spregovori in koliko časa ima besedo. V številnih komunikacijskih epizodah v institucionalnem kontekstu (npr. sestanki) pa je vnaprej določen samo del pravil. Kljub temu se ponavadi ve, kdo vodi razgovor, kdo sme zaključiti eno in odpreti naslednjo temo ipd. Dostop do besede je lahko odvisen tudi od "članstva" v zavezniški kliki in za ugodnejše pozicioniranje in posledično (boljši) dostop do zaželenih virov se mnogi ljudje z nižjim statusom oprimejo različnih vrst prilizovanja in podobnih strategij.

Razlike glede vključenosti v razpravo so pogosto del "samoumevne", morda celo nezavedne strategije dominirajočih ljudi, ki so izbrali tak način v želji po ohranjanju oz. utrjevanju svoje pozicije (in s tem, recimo, potrebe po varnosti). Razlogi za odrekanje pravice do udeležbe v pogovoru drugim so lahko povezani s strahom, da bi sami izpadli manj kompetentni. Razlogi lahko tičijo tudi v pomanjkanju veščin za bolj simetrično komuniciranje ali za nezaupanje v učinkovitost bolj enakopravnega komuniciranja. Seveda pa pozicija nadrejeni-podrejeni nikakor ni nujno *a priori* nekaj slabega oz. delovanje s te pozicije ni nujno vedno obrambni mehanizem. Nesorazmernost odnosov (podrejenost-nadrejenost) tudi ne izključuje nujno pravice do sodelovanja v pogovoru, odločanju. Žal pa se hiearhični odnosi v praksi prevečkrat razvijejo v komunikacijske prakse izključevanja in instrumentaliziranja.

Na komuniciranje pomembno vpliva tudi stopnja intimnosti, tj. bližine in povezanosti, oz. distanca med osebama. V nasprotju s t. i. formalnimi odnosi, v katerih nastopamo v bolj ali manj določenih oz. zamejenih vlogah, pozicijah, se v intimnih odnosih ponavadi počutimo dovolj varni, da iskreno izražamo širši spekter občutij do določene vsebine, do druge osebe in medsebojnega odnosa. S spreminjanjem odnosov iz formalnih v neformalne in obratno (npr. šef in uslužbenec se spoprijateljita, prijatelja postaneta partnerja, partnerja postaneta nekdanja partnerja) se ponavadi znatno spreminja tudi način medsebojnega komuniciranja. Francisco (1999) v tem smislu razlikuje pet stopenj medosebnega komuniciranja, za katere trdi, da so kulturno univerzalne. V medosebnih stikih so po njegovem najpogosteje prisotne prve tri stopnje, neredko pa niti intimni odnosi ne obsegajo najbolj poglobljene komunikacijske zadnje stopnje – šele peta stopnja implicira dialoško naravnanost. V nadaljevanju si bomo ogledali vsako stopnjo posebej, pri čemer definicij stopenj in (izrazito šolske) primere povzemam neposredno avtorju.

Prvo stopnjo Francisco poimenuje ritualna. To je osnovna stopnja, na kateri prepoznavamo eden drugega na ravni pozdrava in "small talka" (sodelavec, denimo, reče sodelavcu: "Dobro jutro, kako si?" In drugi mu odvrne: "V redu, hvala."). Ta stopnja je lahko izhodišče za poglabljanje odnosa. Na

drugi stopnji gre za razširjen ritual, v katerem se pogovor nadaljuje, vendar ostaja na površinski ravni (na primer, omenjenemu ritualu sledi še nekaj izmenjanih stavkov: "Vse kaže, da bomo imeli lepo vreme. Škoda, da moramo cel dan preživeti v pisarni." In druga oseba odvrne: "Res je. Kljub temu ti želim lep dan."). Prva in druga stopnja se lahko izmenjujeta; obe pa sta varni v smislu, da s tako komunikacijo ne moremo prizadeti druge osebe oz. tvegati napačnega razumevanja, hkrati pa služita kot osnova za izgrajevanje zaupanja in varnosti.

Razen s tujci ali ljudmi, ki jih srečujemo zgolj v določeni vlogi, se večinoma pogovarjamo na tretji stopnji. Na tej stopnji podajamo in prejemamo informacije, ne zgolj take, ki so povezane s konkretnim (skupnim) opravilom, ampak izmenjujemo tudi (osnovne) informacije o sebi na netvegani ravni, recimo, o svojih hobijih, otrocih ipd. Pomembno je, da se s te ravni lahko hitro vrnemo na prvo ali drugo stopnjo, npr. če ob tem, ko delimo (pre)več osebnih informacij, občutimo nelagodje.

Četrta stopnja po Franciscu pa je že povezana z določeno stopnjo tveganja, saj z drugo osebo delimo lastne občutke. Sodelavec na ritualno vprašanje o počutju, denimo, odgovori takole: "Po pravici povedano se ne počutim najbolje." Prva oseba ga vpraša: "Kaj pa je?" In druga odgovori: "Še vedno mi je prav slabo ob misli na včerajšnji sestanek. Zdi se mi, da so me povsem zatrli. Ne vem, kako ravnati naprej." Pri tem lahko prva oseba poglobi stik ali pa (iz različnih razlogov, npr. zaradi pomanjkanja zaupanja) ne sprejme "povabila" k bolj poglobljenemu odnosu in npr. odvrne: "Ne skrbi, danes je povsem nov dan. Boš videl, da bo bolje." To seveda ne pomeni, da je vsako "jamranje" med sodelavci povabilo k poglobitvi odnosa, lahko je tudi to le način ritualne komunikacije.

Na peti stopnji poslušamo tudi "težka" sporočila in pri tem ne postanemo defenzivni, sprejemamo in podajamo iskrene povratne informacije, reflektiramo občutke in potrebe druge osebe, izrazimo empatijo, reflektiramo sporočilo, da pomagamo drugi osebi do večje jasnosti ipd. – skratka gre za zaupljivo in iskreno komuniciranje. Če nadaljujemo z razvijanjem primera, bi sodelavec kolegu, ki se je potožil, lahko, recimo, dejal: "Me sprašuješ za nasvet?" In slednji odgovori: "Verjetno te res, čeprav moram sam še malce premisliti vse skupaj. Vseeno hvala za podporo." In prva oseba lahko doda: "Cenim, da si se mi zaupal. Vedi, da sem te pripravljen poslušati, če me boš potreboval. Lahko greva kdaj tudi na kosilo." (Francisco, 1999) Gotovo lahko dodamo, da na tej stopnji ni nujno, da oseba izrazi potrebo po pomoči, ampak ga partner že *a priori* brezpogojno podpira.

Francisco (1999) poudarja, da šele raven štiri in pet pomenita odnose, ki so zares zadovoljujoči ter imajo potencial za rast in razvoj, in sicer tako v intimnih odnosih kakor na širši, npr. na organizacijski ravni. Šele taki odnosi dajejo njihovim tvorcem občutek pripadnosti, videnosti, slišanosti,

spoštovanosti, smisla. Avtor tudi opozarja, da gre na peti stopnji za zahtevnejšo in tudi napornejšo obliko medosebne komunikacije, ki (poleg idealnih organizacijskih pogojev) ponavadi zahteva zavestno krepitev zmogljivosti na osebni ravni. Pri Franciscovi tipologiji je torej prehod na peti nivo komuniciranja, ki ga zaznamuje resnično zanimanje za sočloveka, pa tudi vživljanje vanj in podpornost ter iskrenost pri samoizražanju, stvar osebnih zmožnosti, pripravljenosti ponuditi oporo ne glede na organizacijske pogoje, pa tudi stvar (bolj ali manj) zavestne izbire. Večina avtorjev spregleda ravno to, da je krepitev osebnih zmožnosti za empatičen, sočuten stik z drugim (pa tudi s samim sabo) – četudi obstaja sistemska podpora – zahteven in dolgotrajen, pravzaprav vseživljenjski proces.

Zelo pomemben dejavnik notranje dialoške usmerjenosti je tudi (družbeno-kulturno in hkrati individualno pogojen) pogled na svet. V tem oziru velja izpostaviti Pearceovo klasifikacijo štirih stopenj komuniciranja: monokulturno, etnocentrično, modernistično in kozmopolitsko[3] (Pearce, 1989). Po Pearceu se ti načini komuniciranja razlikujejo glede na to, po kakšnih interpretativnih in evalvacijskih kriterijih se ocenjuje "druge" ter kako se pristopa k medsebojnim razlikam. V zahodnem svetu imajo relativno redki monokulturni sporočevalci težave že pri prepoznavanju razlik. Druge prepoznavajo kot "domorodce". Ker naj bi jim bili vsi podobni, vidijo v nerazumevanju pomanjkanje "zdravega razuma" ali usposobljenosti (seveda pri drugih). Etnocentrični sporočevalci vidijo razlike vselej kot razhajanja, kot konflikte med prav in narobe, ljudi razločujejo na "nas" in "njih", razmišljajo v kategorijah "ali-ali". Druge zato dojemajo dihotomno zgolj kot zaveznike ali nasprotnike. Razlike so že znamenje za alarm. Nesoglasje jim vzbuja strah, spodbuja jih k tekmovanju za zmago, k obrambi lastne pozicije, k ukinitvi razlike. Modernistični sporočevalci prepoznavajo vrednost "vseh odtenkov" sive, pravzaprav vseh barv, razlik in se nanje odzivajo celo z navdušenjem, posebej če (oz. dokler) se jim zdi, da jim razlika predstavlja obogatitev, nekaj novega. Razlik ne enačijo z nesporazumom. Na nesporazume gledajo kot na probleme, ki jih je treba razrešiti oz. kot na izzive, pri katerih je treba najti sintezo med nasprotujočimi pogledi.

Četrti tip, kozmopolitski sporočevalci, pa prepoznavajo druge kot različne in podobne hkrati. Drugi so zanje različni v smislu, da imajo svoje

[3] *Podobne stopnje so postulirali Kohlberg (1981) za moški moralni razvoj, Gilliganova (1982) za ženskega in Habermas (1979) za pogled na svet, pri čemer vsaka naslednja zaobjema in nadgrajuje predhodno. Kohlbergov model se razvija iz predkonvencionalnega (1. poslušnost iz strahu pred kaznovanjem, 2. naivni egoizem) v konvencionalnega (3. iskanje odobravanja pri drugih, 4. zakon in red) do postkonvencionalnega (5. individualne pravice in socialni sporazum, 6. univerzalna etika) (Kohlberg, 1984: 44). Po Gilliganovi (1982) se ženska moralnost podobno razvija od predkonvencionalne (sebične) prek konvencionalne (skrb) do postkonvencionalne (univerzalna skrb). Po Habermasu se pogledi na svet razvijajo od ego- (nase usmerjenega) do etnocentričnega (usmerjenega na skupino) do svetovno centričnega (globalno usmerjenega) (Habermas, 1979: 99–100).*

lastne poglede, podobni pa v smislu, da menijo, da drugim njihovi pogledi služijo v podobne namene. V nesoglasjih vidijo priložnost za učenje različnih načinov konstrukcije resničnosti in jih obravnavajo pozitivno, dokler nesoglasja ne onemogočajo vsakršnega usklajevanja. V primeru težavnih nesoglasij skušajo raziskati ozadje različnih pogledov in ugotoviti, kateri pogled bi bil ustreznejši v dani situaciji oz. kak (tretji) način skupnega delovanja bi se lahko zdel vsem vpletenim sprejemljiv. Kozmopolitski tip torej komunikacijo pojmuje/udejanja kot kontinuiran proces (re)konstruiranja socialnih svetov skozi medosebno interakcijo, kot nenehen tok medsebojnega usklajevanja. In tak način komuniciranja je teoretično in tudi aplikativno še najbolje opredeljen v konceptu dialoga.

Dojemanje/udejanjanje komunikacije kot nenehnega, odprtega procesa usklajevanja med akterji, ki se izogiba fiksiranju (in ne kot izmenjave informacij o objektivnih dejstvih oz. končnega procesa z določenim ciljem), je velik podvig, saj gre za izstop iz sebe, iz znanega sveta, v svet, ki je skrivnosten in neznan (Jeriček in Kordeš, 2001). To je mogoče samo, če kot skrivnostne in nenehno spreminjajoče se dojemamo tudi sami sebe (prav tam). Po Jeričkovi in Kordešu komuniciranje na način t. i. spiralnega približevanja ni stvar družbeno-kulturno pogojenih vrednotnih orientacij ali pozicij, temveč gre za "odločitev za pogled zunaj meja in iz stanja odprtosti, ko prisluškuješ sebi in drugemu ter si sprejemljiv in dojemljiv za neznano in novo, ki se lahko zgodi, ali pa tudi ne" (str. 283).

In kaj (lahko) olajša premagati strah, negotovost, tesnobo, ko naletiš na nekoga, ki ima radikalno drugačne poglede? Kaj pomaga doseči nenavezanost na prejšnje predstave o drugem in pripravljenost zavreči obstoječe predstave ter biti odprt in pripravljen na spremembe in novosti?

Razvojna psihologija nam dandanes ponuja trdne dokaze, kako (zaznana) odsotnost ali primanljkljaj prisotnosti, sprejemanja, ljubeče podpore primarnih skrbnikov v obdobju porajanja samoidentitete ali invazivnost skrbnikov vodi do oblikovanja različnih (obrambnih) strategij, preživetvenih stilov (npr. Heller in LaPierre, 2012; Siegel, 2012), ki se – če ostajajo neozaveščeni, netransformirani – odražajo v medosebni komunikaciji. Tako se npr. neka oseba v konfliktnih komunikacijah vede, kot da ima (vselej) prav, in reagira obrambno-napadalno, druga oseba pa se pri tem avtomatsko počuti krivo in se (prestrašeno) umika. Tovrstne dinamike, pa tudi njihovo ozadje, so izjemno pestri in v tem tekstu se ob njih ne moremo podrobno zaustavljati.

Vsekakor pa so vsi ti omenjeni dejavniki vsaj del odgovora na vprašanje, ki ga je odlično artikuliral Marshall Rosenberg[4] (2003), tvorec

[4] *Model nenasilne komunikacije po Rosenbergu (2003) je eden redkih pristopov, ki ne samo na teoretični, temveč tudi na praktični ravni postulira komunikacijski stik skozi vživljanje v lastne in sogovornikove občutke in potrebe ter pristno samoizražanje. V ta namen se razvilo veliko vadbenih tehnik.*

(humanistično-psihološkega) modela nenasilne komunikacije. Ob tem, ko je že kot otrok v turbulentni soseski Detroita dnevno opazoval nasilje in pozneje sodeloval pri reševanju izraelsko-palestinskega ter drugih mednarodnih sporov, je zastavil pomenljivo vprašanje:

> *Ker verjamem, da je v naši naravi, da dajemo in prejemamo sočutno, sem večino življenja preobremenjen z dvema vprašanjema: Kaj se zgodi, da se prekine povezava z našo sočutno naravo ter se vedemo nasilno in izkoriščevalsko? In obratno, kaj omogoča nekaterim ljudem, da ostajajo povezani s svojo sočutno naravo tudi v najbolj težavnih okoliščinah?* (str. 1)

Sodobne študije, zlasti z nevroznanstvenega področja, dajejo vse bolj izdatno podporo tezi o inherentni empatičnosti oz. sočutnosti človeka v nasprotju z ideologijo inherentno tekmovalnega bojeviteža (glej npr. Keltner et al., 2010; Rifkin, 2009). Kaj pa je zares empatija? Lahko bi jo poimenovali tudi sočutenje in pomeni vživljanje v drugo osebo (ali tudi sebe, pri čemer govorimo o samoempatiji), zaznavanje njenega duševnega stanja, prepoznavanje njenih čustev in občutenje tega, kar ta oseba čuti. Obstaja tudi kar nekaj dokazov, da je empatično vživljanje (tudi) biološki pojav. Zrcalni nevroni kot eden izmed posrednikov komunikacije na telesni ravni nam omogočajo, da dobesedno delimo duševno stanje osebe, s katero se uglašamo; del vzorca nevronskega aktiviranja v naših možganih namreč posnema vzorec nevronskega aktiviranja v možganih druge osebe in to nam sproža podobno doživljanje (Iacoboni, 2009). Raziskave kažejo tudi, da ko druga oseba doživlja stisko, se v nas avtomatično sproži pripravljenost na pomoč, želja po olajšanju stiske, tj. sočutje, saj tako tudi sami (pri) sebi zmanjšamo trpljenje.

Kljub temu pa se ljudje precej razlikujemo po sposobnosti vživljanja v doživljanje drugih oseb (in tudi v zaznavi lastnih občutkov): poleg tega smo kot posamezniki v različnih interakcijah in odnosih različno empatični in sočutni. Jasno je, in tudi raziskave kažejo, da bolj empatično resoniramo in prej pomagamo tistim, ki so nam podobni, svojim bližnjim, ljudem, s katerimi smo v neposrednim stiku, pa tudi v situacijah, ko smo drugi osebi sposobni in pripravljeni ponuditi polno pozornost. Našo zmožnost empatije in sočutje zelo zmanjšajo predsodki do drugih, konflikt interesov itd. (Iacoboni, 2009; Rifkin, 2009).

Rosenberg (2003) vidi v ozadju vsakega neempatičnega, nesočutnega komunikacijskega dejanja, sploh pa v komunikacijskih oblikah, kot so kritiziranje, (ob)sodbe, diagnosticiranje drugih, žaljivke itd. ter nasilje nasploh, "tragični izraz nezadovoljenih potreb" (str. 16), pri čemer postulira potrebe po Mayu in drugih humanističnih avtorjih v smislu univerzalnih človeških

potreb. Kar nam pomaga v smeri večje empatičnosti, odprtosti in s tem tudi dialoške drže, je, kot prvo, zavestno uglaševanje z občutki in potrebami sogovornikov in sebe. Ko se čutimo vzajemno slišani, razumljeni na ravni naših (in hkrati univerzalnih človeških) potreb, se vzpostavi stik, ki olajša iskanje strategij, sprejemljivih za vse udeležence komunikacije.

Dodatna komplikacija pa je, da je občutek nezadovoljenosti potreb lahko odraz naših "sinaptičnih senc", tj. spominskih sledi preteklih (travmatičnih) izkušenj iz primarne socializacije (Siegel, 2012). Med zasebno in javno sfero obstaja v tem pogledu nedvomna povezava. Obrazložitev bi terjala poglobljeno razpravo, na tem mestu naj omenimo samo, da so že predstavniki frankfurtske šole vzroke oblikovanja "avtoritarne osebnosti" iskali v družinski socializaciji (Adorno et al., 1950; Horkheimer, 1976; Fromm, 2013), med sodobniki pa, recimo, Giddens (2000) lepo opozori, kako se udejanjanje enakopravnosti, vzajemnosti, pravičnosti – pri čemer izpostavi dialog kot komunikacijsko obliko udejanjanja teh vrlin – preliva iz intimnih odnosov v javno sfero.

Sklep

Medosebno komuniciranje ni zgolj ena najpogostejših človeških dejavnosti, temveč tudi ena najpomembnejših. Od medosebne komunikacijske kompetentnosti so zelo odvisni poklicni uspeh, zadovoljstvo v medosebnih odnosih, občutek osebne izpolnjenosti, psihološko dobro počutje in celo fizično zdravje. V poznomoderni družbi je medosebno komuniciranje vse bolj kompleksno, saj moramo obvladovati vse več intimnih in javnih diskurzov ter relacijskih tehnologij. Komunikologija se je v preteklosti, pa tudi danes, ukvarjala pretežno z identificiranjem, proučevanjem in poučevanjem instrumentalnega, strateškega vidika medosebnega komuniciranja, torej kako prepričati sogovornika v resnico, ki jo sami zagovarjamo, ga "poraziti" s svojo "resnico", oz. kako komunikacijsko vplivati na druge oz. upravljati z njimi za dosego lastnih ciljev. Že od grških sofistov in Sokratove kritike njihovih temeljnih stališč pa je vprašanje komunikacijskih veščin tudi etično vprašanje.

V različnih obdobjih so številni avtorji poskušali postulirati komunikacijsko držo, ki bi omogočila empatično-sočutne, spoštljive, pravične, solidarne odnose. Ne glede na različne poudarke, ki jih zasledimo, velja neposreden dialog oz. dialoška (notranja) drža nasploh kot temelj etičnih, človečnih odnosov. Še več, kot pravi Bahtin (1984: 293):

> *Edina primerna oblika verbalnega izražanja avtentičnega človeškega življenja je odprti dialog. Življenje je po svoji naravi dialoško. Živeti pomeni participirati v dialogu: postavljati vprašanja, biti obziren, se*

odzivati, strinjati itd. Oseba sodeluje v dialogu celo življenje: z očmi, usti, rokami, dušo, duhom, s celim telesom in dejanji.

Bahtinovo pojmovanje ni omejeno na kognitivno, formalno, racionalistično komunikativno delovanje, ne zanemarja afektivnosti in ekspresivnosti sebstva. Dialog namreč ne predpostavlja, da gre samo za srečanje na razumski ravni, brez teles, čustev ali neintelektualnih interesov. Tudi nekognitivni vidiki človeške interakcije so izjemno pomembni. Če jih zanemarimo, podamo izkrivljeno sliko. Kognitivni interes ni edini interes, ki nas privabi v dialoško srečanje ali ki nas zadržuje v dialogu, če ta postane težaven. Izjemno pomemben je čustveni vidik, torej zaupanje, spoštovanje, skrb, naklonjenost, upanje itd., ki jih občutimo do sogovornikov, skupine ali tudi v povezavi s samo tematiko oz. ciljem komunikacijskega srečanja.

Dialog pomeni, da v komunikacijsko situacijo vstopamo (vsi udeleženi!) odprti za spremembo svoje pozicije, pripravljeni resnično razumeti drugega (kar vključuje empatičnost kot nujno predpostavko dialoškosti) in soustvarjati pomene. Pri tem nenehno prevprašujemo, reflektiramo, kakšne podobe o drugih in svetu smo si oblikovali, kako vstopamo v odnos z drugo osebo. Vprašamo se: ali resnično poslušam, sem se ujela v lastne sodbe in predsodke o drugi osebi, se do nje vedem nespoštljivo? V idealnem dialogu nastane polno vzajemno priznavanje, kar omogoča tudi izražanje osebnih želja, interesov in razlik. Razlike za dialoško naravnanega človeka niso grožnja, temveč predstavljajo predvsem možnost za osebno obogatitev. Karl Popper je v enem svojih glavnih del *Odprta družba in njeni sovražniki* celo predlagal ponovno gradnjo babilonskega stolpa:

Pogosto slišimo, da je razprava možna samo med ljudmi, ki imajo skupen jezik in sprejemajo skupne osnovne predpostavke. Sam menim, da je takšno stališče napačno. Vse, kar je potrebno, je pripravljenost učiti se od sogovornikov, sem pa sodi tudi iskrena želja razumeti, kaj želijo povedati. Če smo pripravljeni učiti se od drugih, bo razprava toliko bolj plodna, kolikor bolj se razlikujejo naša ozadja. Vrednost razprave je v veliki meri odvisna od različnosti pogledov. Če ne bi bilo babilonskega stolpa, bi ga morali izumiti. (Popper, 1962: 158)

V realnosti so prave dialoške situacije zelo redke, že zato, ker ima večina institucij (tudi v zasebni sferi) že (bolj ali manj) utrjene strukture in predvidene pozicije, ki se žal prevečkrat izkažejo prvenstvemo za, recimo, temu "patološko zadovoljevanje lastnih potreb", pa tudi vzpostavljene interakcijske norme in medosebno klimo. Pozicijam pa so inherentna neravnotežja v moči. Ljudje na dominantnih pozicijah uživajo moč in z njo povezane privilegije. Sami po sebi večinoma nimajo želje niti interesa niti motivacije,

da bi vstopili v dialog s tistimi, ki imajo nižji status. Dialog bi bil mogoč samo v primeru, če bi tisti na relativno privilegiranih pozicijah prevzeli odgovornost za zmanjševanje nesimetrij. S tem bi seveda lahko ogrozili svojo materialno dobrobit ali samopodobo. Pri tem nikakor ne želim avtomatsko črniti hiearhičnih odnosov kot takih ali strateške komunikacijske drže in prakse, posebej zato, ker v sodobnosti zasledimo še in še konkretnih prizadevanj, ne zgolj teoretizacij demokratičnega vodenja, npr. vodenja kot gostiteljstva dialoških razmerij. Težko pa si je zamisliti, kako bi se v širšem obsegu lahko sprožile takšne spremembe. Dialog je namreč pogosto sprejet šele v situacijah, ko ključni nosilci moči priznajo, da so v zagati, da nimajo pojma, kako naprej (če ne nastopi teror nedialoga). Kakorkoli, nujno je razmišljati v smeri, kako si v pozicijah z manj moči prizadevati, da je naš glas slišan.

Vsekakor dialog ni preprost recept, temveč zelo zahtevna naloga, polna napetosti, s katerimi se moramo soočati. Vendar pa nam šele dialog omogoča (so)ustvarjanje novih, kreativnih in reflektiranih načinov razumevanja sebe, drugih, socialnega, simboličnega in materialnega sveta, nas opolnomoča, inspirira, bogati. Tudi zares se učlovečimo šele skozi dialog z drugimi in tukaj so iz primarne družine nekateri bolje nekateri slabše dialoško podprti, kar nedvomno vpliva na našo sposobnost dialoškosti v nadaljnjem življenju. Vendar pa da bi dialog lahko stekel, niso dovolj "samo" uglašeno in ljubeče starševanje, želja ali upanje, načelna odprtost družbenih institucij, temveč zavestna odločitev in nenehen trud za kultiviranje dialoške naravnanosti ter hkrati ustvarjanje pogojev, ki dialog spodbujajo ali vsaj dopuščajo, tudi med ljudmi iz zelo različnih družbeno-kulturnih okolij in z radikalno različnimi perspektivami. Pri tem ne gre za abstraktni altruizem, temveč za zavestno poudarjanje vzajemne odvisnosti, ki je osnovni pogoj za razvoj človečnosti. Zmožnost in pripravljenost za dialog je lakmusov test razvoja družbe, odnosov in nenazadnje psihičnega zdravja. Kultiviranje dialoške kompetentnosti je glavni izziv za vsakodnevno življenje ljudi in delovanje v politični, gospodarski in kulturni sferi.

LITERATURA

Adorno, Theodor, Else Frenkel-Brunswik, Daniel Levinson in Nevitt Sanford (1950): The authoritarian personality. New York: Harper & Row.

Anderson, Rob, Kenneth N. Cissna in Leslie A. Baxter (ur.) (2004): Dialogue: Theorizing difference in communication studies. Thousand Oaks idr.: Sage.

Bächtiger, Andre, Susumu Shikano, Seraina Pedrini in Mirjam Ryser (2009): Measuring deliberation 2.0: Standards, discourse types, and sequenzialization. Dostopno prek: http://ash.harvard.edu/extension/ash/docs/baechtiger.pdf (30. 4. 2012).

Bahtin, M. Mihail (1981): The dialogic imagination: Four essays. Austin: University of Texas Press.

Bahtin, M. Mihail (1984): Problems of Dostoevsky's poetics. Minneapolis: University of Minnesota Press.
Baxter, A. Leslie (1992): Interpersonal communication as dialogue: A Response to the »Social Approaches« Forum. Communication theory, II (4): 330–337.
Baxter, A. Leslie in Barbara M. Montgomery (1996): Relating: Dialogues and Dialectics. New York: The Guilford Press.
Bohm, David (2004): On dialogue. London, New York: Routledge.
Bohm, David, Don Factor in Peter Garrett (1991): Dialogue: A proposal. Dostopno prek: http://www.david-bohm.net/dialogue/dialogue_proposal.html (13. 7. 2014).
Buber, Martin (1999): Dialoški princip. Ljubljana: Društvo 2000.
Burkhalter, Stephanie, John Gastil in Todd Kelshaw (2002): A conceptual definition and theoretical model of public deliberation in small face-to-face groups. Communication Theory, 12: 398–422.
Cissna, Kenneth N. in Rob Anderson (2002): Moments of meeting. Buber, Rogers, and the potential for public dialogue. Albany: State University of New York.
Craig, Robert (1999): Communication theory as a field. Communication theory, IX (2): 119–161.
Elinor, Glenna in Linda Gerrard (1998): Dialogue: Rediscover the transforming power of conversation. New York: Wiley.
Francisco, Richard P. (1999): Five levels of interpersonal communication: A model that works across cultures. V: A. L. Cooke et al. (ur.): Reading book for human relations training: 31–39. Alexandria, VA: NTL Institute for applied behaviour science.
Fromm, Erich (2013): Anatomija človeške uničevalnosti. Ljubljana: Mladinska knjiga.
Gadamer, Hans-Georg (1993): Truth and Method. London: Sheed & Ward.
Gastil, John in Peter Levine (ur.) (2005): The deliberative democracy handbook: Strategies for effective civic engagement in the 21st century. San Francisco: Jossey-Bass.
Giddens, Anthony (2000): Preobrazba intimnosti. Ljubljana: *Cf.
Gilligan, Carol (1982): In a different voice. Harvard: Harvard University Press.
Habermas, Jürgen (1979): Communication and the Evolution of Society. Boston, MA: Beacon. Press.
Habermas, Jürgen (1991): The Theory of Communicative Action. Volume One: Reason and Rationalization of Society. Cambridge: Polity Press.
Hartkemeyer, Martina, Johannes Hartkemeyer in Freeman Dhority (2006): Miteinander Denken: Das Geheimnis des Dialogs. Stuttgart: Klett-Cotta.
Heller, Lawrence in Aline LaPierre (2012): Healing developmental trauma: How early trauma affects self-regulation, self-image, and the capacity for relationship. Berkeley: North Atlantic Books.
Horkheimer, Max (1976): Avtoriteta in družina. Razprave – Problemi, XIV (163–168): 1–29.
Hyde, Bruce, Jeffery L. Bineham (2000): From debate to dialogue: Toward a pedagogy of nonpolarized public discourse. Southern Communication Journal, 65: 208–23.

Iacoboni, Marco (2009): Mirroring people: The new science of empathy and how we connect with others. New York, Los Angeles: Picador.
Inglehart, Ronald (1997): Modernization and postmodernization: Cultural, economic, and political change in 43 societies. Princeton: Princeton University Press.
Isaacs, William (1999): Dialogue and the art of thinking together. New York: Doubleday.
Keltner, Douglas, Jeremy Adam Smith in Jason Marsh (ur.) (2010): The compassionate instinct: The science of human goodness. New York: W. W. Norton & Company.
Kihlström, Anita in Joachim Israel (2002): Communicative and strategic action. An examination of fundamental issues in the theory of communicative action. International Journal of Social Welfare, 11 (3): 210–218.
Klun, Branko (2012): Dialog med iskanjem enostnosti in spoštovanjem razlike: Odmevi zahodne miselne dediščine. V: J. Juhant in V. Strahovnik (ur.): Izhodišča dialoga v sodobnem svetu: 53–112. Ljubljana: Teološka fakulteta.
Kohlberg, Lawrence (1981): The philosophy of moral development: Moral stages and the idea of justice. New York: Harper & Row.
Kordeš, Urban in Helena Jeriček (2001): Komunikacija kot spiralno približevanje. Socialno delo, 40 (5): 275–287.
Kuhar, Metka (2005): Teorije medosebnega komuniciranja, komunikativna kompetentnost in analiza sebstva. Doktorska disertacija. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
Leeds-Hurwitz, Wendy, ur. (1995): Social approaches to communication. New York: Guilford Press.
Levinas, Emmanuel (1987): Time and Other and additional Essays. Pittsburg: Duquesne University Press.
Littlejohn, Stephen W. (2002): Theories of Human Communication. Belmont, California: Wadsworth.
Mansbridge, Jane et al. (2010): The place of self-interest and the role of power in deliberative democracy. Journal of Political Philosophy, XVIII (1): 64–100.
Matoba, Kazuma (2011): Transformative dialogue for third-culture building. Opladen: Budrich UniPress.
Pearce, W. Barnett (1989): Communication and the human condition. Carbondale: Southern Illinois University Press.
Platon (1960): Simposion in Gorgias. Ljubljana: Slovenska matica.
Popper, Karl (1962): The open society and its enemies. London: Routledge.
Rifkin, Jeremy (2009): The Empathic Civilization. New York: Tarcher/Penguin.
Rogers, Carl (1980): A way of being. Boston: Houghton Mifflin.
Rorty, Richard (1990): Filozofija i ogledalo prirode. Sarajevo: Veselin Masleša.
Rosenberg, Marshall (2003): Non-violent communication: A language of life. PuddleDancer Press.
Schudson, Michael (1997): Why conversation is not the soul of democracy. Critical Studies in Mass Communication, 14: 297–309.

Siegel, Daniel (2012): The developing mind: How relationships and the brain interact to shape who we are. New York: Guilford Press.
Tannen, Deborah (1999): The argument culture: Changing the way we argue. London: Virago Press.
Taylor, Charles (2003): Sources of the self: The making of the modern identity. Cambridge, MA: Harvard University Press.
Todd, Sharon (2001): On not knowing the Other, or learning from Levinas. V: S. Rice et al. (ur.): Philosophy of Education: 67-74. Urbana: Philosophy of Education Society. Dostopno prek: www.ed.uiuc.edu/EPS/PES-Yearbook/2001/todd%2001.pdf (13. 7. 2014).
Yankelovich, Daniel (1999): The magic of dialogue: Transforming conflict into cooperation. New York: Simon & Schuster.