

stanja množičnega komuniciranja v sodobnosti. Knjiga je torej trden podjiz za odskok v kritično raziskovanje kulturnih izkušenj s sodobnimi družbenimi razmerami, saj razkrije številne obzaze množičnega komuniciranja v njih.

#### LITERATURA

Ballard, Jim G. (2003): *Millenium People*. Flamingo.

Bourdieu, Pierre, in dr. (1999): *The Weight of the World: Social Suffering in Contemporary Societies*. Stanford University Press.

Oliveira, Carlos (2003): *Global Algorithm 1.7: Paul Virilio in Conversation*. CTheory.net. Dostopno prek: <http://www.ctheory.net/articles.aspx?id=38> (23. 4. 2006).

Metka Kuhar

**Mirjana Ule: Psihologija komuniciranja.**  
**Ljubljana: Fakulteta za družbene vede, zbirka Psihologija vsakdanjega življenja, 2005.**  
**448 strani (ISBN 961-235-222-4), 6.500 SIT**

Knjiga Mirjane Ule obravnava nedvomno najpomembnejšo in vseživljenjsko človeško dejavnost, ki tvori neizogiben del našega vsakdanjika: komuniciranje. Od naše sposobnosti komuniciranja so močno odvisni zadovoljstvo v medosebnih odnosih, poklicni uspeh, občutek osebne izpolnjenosti, psihična dobrobit in celo fizično zdravje. Značilnosti komunikacijskih praks so zato že od nekdaj proučevali številni praktiki, teoretiki in raziskovalci. *Psihologija komuniciranja* obravnava psihološke značilnosti komuniciranja, kot se kažejo na ravni medosebnega komuniciranja.

Psihologija komuniciranja je ena najmlajših znanstvenih družboslovnih disciplin in kot taka je tudi mlada veja komunikologije. Kot samostojno področje se je začela pojavljati v ameriških komunikoloških oddelkih v 60. in 70. letih prejšnjega stoletja, danes pa je institucionalizirana na številnih fakultetah, in to ne zgolj na komunikoloških katedrah. M. Ule je kritična do začetne, pretežno kvantitativne usmerjenosti stroke, ki si je na začetku znanstvene in institucionalne poti teme, teorije, metode in dognanja sposojala z drugih področij, zlasti iz socialne psihologije. Avtorica poudarja pomen socialnih pristopov – interpretativnih, kritičnih, narativnih, diskurzivnih itd., ki so bili v psihologiji komuniciranja dolgo časa obrobni, in opozori na prispevke starejših avtorjev, kot so Mead, Vigotski, Lewin, Bateson in Watzlawick (šola Palo Alto). V knjigi je predstavljen razvoj discipline oz. pomembni prispevki k disciplini v drugi polovici 20. stoletja (npr. Goffmanov in Habermasov prispevek). Ob tem omenja tudi nova raziskovalna področja in prakse uporabe, npr. komuniciranje v posredovanih okoljih in v zdravstvu, komuniciranje za razvoj organizacijske kulture itd.

M. Ule medosebno komuniciranje najprej teoretsko artikulira, nato pa bralce poglobljeno seznanja s številnimi psihološkimi procesi, ki zaznamujejo komuniciranje. Sledi izčrpna predstavitev različnih komunikacijskih praks. Konceptualizacija komuniciranja poteka v pluralnosti teorij, modelov in raziskovalnih paradigem. Do te pluralnosti se avtorica opredeljuje kritično, saj izpostavlja, da ne gre za nevtrarno epistemološko dejstvo, temveč za vrednotne in ideološke interpretacije. Podrobneje prikaže kritike vodilnih komunikacijskih paradigem (zlasti dominantne sistemsko-informacijske paradigme) in postavi zahtevo po kritičnem premisleku ideološke funkcije komunikacijskih teorij. Nadalje predstavlja ključne procese, relevantne za medosebno

komuniciranje. V zadnji tretjini knjige analizira čustveno, odnosno, konfliktno, podporno, medkulturno in posredovano komuniciranje.

Avtorica nazorno prikaže, da pojem komuniciranje ne dopušča enoznačne in popolne definicije, zato predstavi več delnih definicij, ki izpostavljajo ključne vidike komuniciranja (simbolnost, interakcijska in transakcijska narava procesa komuniciranja, komuniciranje kot socialno delovanje, mediiranost in kontekstualnost komuniciranja). Med procesi, ključnimi za medosebno komuniciranje, velja izpostaviti njeno temeljito obravnavo kognitivne predelave sporočil, ki sega od sprejemanja, selekcije, kategoriziranja, organiziranja in interpretacije sporočil do oblikovanja sporočil, pri čemer igrajo pomembno vlogo različni kognitivni konstrukti, pristranskosti in komunikacijski slogi. Knjiga nam v nadaljevanju daje vpogled v ključne značilnosti jezika kot socialnega in kulturnega sistema ter s tem v osnove semantike in pragmatike. Med drugim bralce na kratko seznanja s teorijo govornih dejanj, teorijo koordiniranega upravljanja s pomeni, pa tudi z osnovami konverzacijske in diskurzivne analize.

Naslednje obsežno poglavje se ukvarja z različnimi vidiki neverbalnega komuniciranja, od konceptualizacije in opredelitve do funkcij in dinamike procesov neverbalnega komuniciranja. Avtorica se posebej ustavi pri posameznih tipih neverbalnih sporočil (objezikovni ali paralingvistični znaki, pogled, govornica obraza, geste, telesni videz, dotik, telesna razdalja, komuniciranje s prostorom). To poglavje dopolnjuje poglavje o čustvenem komuniciranju, kjer avtorica še natančneje razdela raznolike načine izražanja čustev in občutkov skozi komuniciranje. To poglavje je dragoceno zato, ker sporočanja čustev ponavadi ne problematiziramo oz. prevprašujemo, saj je največkrat prikrito. Izrecno in javno izražamo le del čustev, toda čustva imajo pomembno sporočilno vrednost in moč ter so motivacijski sistem za komuniciranje. Čustva veljajo za integralni del komuniciranja in nasprotno, komuniciranje vselej poteka v določenem čustvenem kontekstu. M. Ule se tudi te teme ne loti površno, temveč poglobljeno predstavi pojem čustev (tudi nasproti občutjem in afektom) ter različne teorije čustvenega izražanja.

V poglavju o odnosnem komuniciranju se bralci seznanijo z odnosno funkcijo komuniciranja, vzorci in značilnostmi odnosnega komuniciranja (npr. z razvojem odnosov, psihološko dinamiko odnosov, vzajemnostjo in intimnostjo), posebej pa tudi s samopredstavljanjem in upravljanjem z vtisi v komuniciranju. Ker avtorica dvomi v to, da se nam odnosi kar zgodijo, torej, da se za dobre odnose ni treba truditi, sta pomembni poglavji o konfliktnem in podpornem komuniciranju. M. Ule predstavi različne načine upravljanja z napetostmi in konflikti v odnosnem komuniciranju, pri čemer izhaja iz pojasnitve njune dinamike. Podporno komuniciranje nam predstavi kot besedno in nebesedno komuniciranje, ki ima namen pomagati tistim, za katere zaznamo, da potrebujejo pomoč (str. 340). Avtorica se ukvarja tudi z značilnostmi te pomembne vrste komuniciranja, pa tudi z značilnostmi empatije in empatičnega komuniciranja. Posebno podpoglavje se dotika vloge podpornega komuniciranja v zdravstvu.

Zaradi nujnosti komuniciranja s pripadniki drugih kulturnih skupin v sodobnem, vse bolj globaliziranem svetu je zelo aktualno poglavje o značilnostih medkulturnega komuniciranja. Pri medkulturnem komuniciranju prihaja do resnejših nesporazumov na odnosi, ne na jezikovni oz. sporočilni ravni. M. Ule opozarja, da je treba upoštevati medkulturne razlike in različne socialne kontekste ter da je zato potrebno še več empatije, odnosnega sporazumevanja itd. Podobne značilnosti veljajo tudi za komuniciranje z ljudmi iz drugih mikrokultur znotraj iste jezikovne skupine. Avtorica posebej opozori tudi na problem stereotipiziranja, predsodkov in izključevanja v medkulturnih odnosih in komuniciranju.

Poglavje o posredovanem komuniciranju ponuja kakovosten vpogled v raznovrstnost teorij in najnovejša spoznanja na dotičnem področju, ki se pospešeno razvija v zadnjem obdobju. Poleg tega avtorica podaja lastne premisleke o predpostavki o revolucionarnem vplivu svetovnega spleta na medosebno komuniciranje, o vplivu posredovanega komuniciranja na vsakdanje življenje in zasebnost ter o perspektivah komuniciranja v medializirani družbi. Po prepričanju M. Ule ponuja svetovni splet obenem odnosno puščavo in preobilje odnosov, predvsem pa spreminja podobo in

pomen vsakdanjega družinskega življenja, saj prek posredovanega komuniciranja v zasebnost vdira računalniško posredovana javnost.

Vse teme so obdelane teoretsko in hkrati z občutkom za vsakdanji svet, saj je komuniciranje navsezadnje osnovna in univerzalna dejavnost ljudi. Knjigo odlikujejo številni primeri, ki osvetljujejo posamezne teorije in teze. Teh primerov bodo posebej veseli bralci, ki v knjigi iščejo uporabne nasvete. Nasploh pa avtorica pri obravnavi različnih komunikacijskih praks izhaja iz preverjenega »recepta«, in sicer da je poznavanje teorije najboljša priprava na prakso, saj ti omogoča uporabo v mnogoterih, tudi povsem nepredvidljivih komunikacijskih položajih in odnosih. To vsebinsko zelo bogato in kompleksno delo je presežno ne samo v slovenskem strokovnem in znanstvenem prostoru, ampak tudi v svetovnem merilu. Ob množici poljudnih del in učbenikov o medosebnem komuniciranju gre nedvomno za najbolj celovit, koherenten, poglobljen in filozofsko premišljen učbenik.

Pomembno je izpostaviti tudi avtoričino ločevanje med reflektivnimi, nerefleksivnimi, emancipatornimi, instrumentalnimi in ekspresivnimi načini ter vzorci komuniciranja in njeno zavzemanje za neformalno dialoško etiko. Danes moramo namreč biti prav vsi sposobni izbirati med različnimi, tudi zelo agresivnimi in manipulativnimi komunikacijskimi možnostmi, ki so na razpolago oz. nas skušajo preplaviti (npr. oglasna sporočila, medijski nasveti o praktično vseh vidikih vsakdanjega življenja in življenjskega stila). Že celo otroci, ne samo odrasli, morajo obvladati obsežen nabor veščin, da lahko kompetentno komunicirajo v družini, z vrstniki, v šoli, prek spleta itd. Avtorica pravi, da je knjiga »neke vrste zgodba o oblikovanju komunikacijskih kompetenc in strategij, zgodba, ki zadeva tudi našo samopodobo, odnose, družbene prakse in ideologije, ki so in v kolikor so, obeležene s komuniciranjem« (str. 10–11).

M. Ule v knjigi *Psihologija komuniciranja* pokaže in dokaže, da so komunikacijske veščine vselej tesno povezane z etičnim vidikom. Zadnje poglavje govori o novi etiki komuniciranja. Avtorica se zavzema za reflektivno komunikacijsko etiko, ki se bolj kot na normah in splošnih načelih o komunikacijskem obnašanju gradi na občutljivosti ljudi za odnose, za komunikacijske podrobnosti, na usklajenosti med verbalno in neverbalno razsežnostjo komuniciranja, na empatiji in na ravnotežju v socialnih izmenjavah. Po tej etiki je dovolj, če se udeleženci nekega diskurza držijo demokratičnih načel vzpostavljanja diskurza, ob čemer vsak pri sebi gradi reflektivno komunikativno držo. To seveda ne izključuje možnosti soglasja glede določenih skupnih vrednot, načel, moralnih pravil, vendar ni nujno, da v diskurzu do njih pridemo. Možno je tudi soglasje o nesoglasju. Taka etika podpira civilnodružbeni model komuniciranja.

Monografija je zanimiva in aktualna tako z znanstvenoteoretskega kakor tudi s strokovno-uporabnega in praktičnega vidika. Dragocena je za komunikologe, psihologe in strokovnjake z različnih področij (npr. svetovalnega dela, prava, medicine), v njej bodo veliko uporabnih spoznanj našli prav vsi bralci. Prav gotovo se bodo bralci zabavali ob številnih karikaturah in bodo prebrano dodatno premislili ob številnih likovnih upodobitvah, ki spremljajo besedilo. Dodati velja, da *Psihologija komuniciranja* dopolnjuje avtoričino življenjsko delo – doslej najpopolnejši slovenski učbenik *Temelji socialne psihologije* (1994, 1997, 2000) oz. *Socialna psihologija* (2004). Delo *Psihologija komuniciranja* je temeljita nadgradnja in razširitev učbenika *Psihologija tržnega komuniciranja* (v soavtorstvu z M. Klinecom 1996) in hkrati na višji ravni zaokroža ukvarjanje s komuniciranjem v zdravstvu, ki ga je avtorica obdelala v knjigi *Spre gledana razmerja: O družbenih vidikih sodobne medicine* (2003).