

# KOMUNIKATIVNA KOMPETENTNOST: TEORETSKE IN LAIČNE KONCEPTUALIZACIJE

METKA KUCHAR

## Povzetek

V članku primerjamo teoretično-empirične in laične konceptualizacije komunikativne kompetentnosti. V prvem delu analiziramo različne obstoječe konceptualizacije komunikativne kompetentnosti, ki jih razdelimo v dve skupini. Prva skupina se osredotoča na kognitivne, emocionalne in vedensjske strategije ter veščine, ki napovedujejo komunikativno vedenje. Komunikativna kompetentnost je večinoma definirana kot kognitivni fenomen. Druga skupina teorij in raziskav se osredotoča na kontekstualne sociolingvistične značilnosti. Ukvarja se z govornimi dejanji in govorni dogodki v posameznih govornih skupnostih. V nadaljevanju predstavimo rezultate kvalitativne raziskave na vzorcu 204 študentov in študentk. S pomočjo primerjalne metode smo prišli do naslednjih dimenzij komunikativne kompetentnosti: 1. intelektualna, 2. jezikovna, 3. neverbalna, 4. situacijska, 5. osredotočanje na sogovornika, 6. osredotočanje nase, 7. osebne značilnosti govorca, 8. veščine. Sodelujoči v raziskavi so izpostavili obilo vidikov komunikativne kompetentnosti, ki se precej razlikujejo od uveljavljenih definicij. Po eni strani predlagamo, da bi morali merske instrumente za merjenje komunikativne kompetentnosti prilagoditi konkretni komunikacijski situaciji, po drugi strani pa predlagamo dialoško komunikativno kompetentnost kot poskus bolj univerzalnega pojmovanja komunikativne kompetentnosti v sodobnem pluralnem svetu.

Metka Kuhar je raziskovalka na Fakulteti za družbene vede Univerze v Ljubljani; e-pošta: metka.kuhar@fdv.uni-lj.si

## Teoretske konceptualizacije komunikativne kompetentnosti

Čeprav je komunikativna kompetentnost v zahodnih kulturah objekt proučevanja dejansko že od starih Grkov – ti so se najprej ukvarjali z govorniškimi veščinami – naprej, še v sodobnosti ni soglasno sprejete definicije pojma, ampak ga številni teoretiki in raziskovalci definirajo in operacionalizirajo vsak po svoje. Obstaja skoraj toliko definicij, kolikor je teoretikov oz. raziskovalcev, ki so se ukvarjali s komunikativno kompetentnostjo. Kljub nenehno novim in bolj integrativnim teorijam in raziskavam nimamo splošne teorije komunikativne kompetentnosti. Še vedno prevladujejo empirične, pretežno instrumentalno, pragmatično usmerjene raziskave in definicije, ki so pogosto brez teoretičnega ozadja. Eden najpogostejših načinov ocenjevanja so slabo utemeljeni kriteriji komunikativne kompetentnosti. Ta pojem se velikokrat obravnava kot nekakšen hibrid, ki je deloma termin družbenih ved, deloma pa gre za umetnost oz. veščino.

Dosedanje poskuse ekspliciranja komunikativne kompetentnosti kot teoretskega pojma in raziskave na tem področju lahko razdelim v dve skupini. Prva skupina se osredotoča na kognitivne, emocionalne in vedénske strategije ter veščine, ki napovedujejo komunikativno vedénje. Komunikativna kompetentnost je definirana kot kognitivni fenomen. Ta pristop izhaja iz raziskovanja medosebnega komuniciranja. Težišče proučevanja se je periodično spreminjalo. V nekaterih obdobjih je bil poudarek na proučevanju kompetentnega komunikacijskega vedénja, v drugih na socialnopsiholoških procesih in dispozicijah oz. lastnostih, ki tvorijo podstat tega vedénja. Zgodnje raziskave v tej tradiciji so se posluževale seznamov naštetih značilnosti, ki so veljale kot splošne kulturne komponente kompetentnega komunikacijskega vedénja (npr. empatija, spoštljivost, upravljanje interakcij, prenašanje nejasnosti itd.). Raziskovalci so pogosto iskali oz. še iščejo povezave med komunikativno kompetentnostjo in različnimi spremenljivkami, kot so kognitivna kompleksnost, samozavest, strah pred komuniciranjem itd.

S počasnim, toda vztrajnim opuščanjem mehanicistične, pozitivistične epistemologije v psihologiji kot disciplini in v družboslovju nasploh se tudi konceptualizacije komunikativne kompetentnosti premikajo od osredotočanja na posameznike in njihove dispozicije ali veščine k odnosom, interakcijam, tokovom komunikacijskih izmenjav, skupnemu delovanju, dialoškosti. V ospredje postavljajo problem konteksta medosebnega komuniciranja oz. dinamiko odnosov med komunikacijskimi partnerji (npr. Baxter in Montgomery, 1996). Tudi v tem okviru pa ni na dnevnem redu vprašanje ideološkosti definicij in razmerij moči oz. dostopa do različnih virov.

Druaga skupina teorij in raziskav se osredotoča na kontekstualne sociolingvistične značilnosti (Gumperz in Hymes 1972/1986; Gumperz 1997). Ukvarja se z govornimi dejanji in govorni dogodki v posameznih govornih skupnostih. Vodilna predpostavka je, da imajo ljudje lastne teorije o kulturni kompetentnosti, znanju in komuniciranju. Perspektiva sporočevalcev naj bi določala, kaj je komunikativna kompetentnost. Gre za kulturno, socialno in psihološko znanje, ki ga imajo različne skupine ljudi o ustreznih komunikacijskih vzorcih, in njihovo sposobnost uporabe tega znanja v konkretnih situacijah (Hymes 1980). Poudarek ni na kulturnem, socialnem in psihološkem znanju samem po sebi, ki naj bi bilo shranjeno v glavah

sporočevalcev, temveč na udejanjanju tega znanja in njegovih funkcijah v komunikacijskih interakcijah v posameznih okoliščinah. Komunikativna kompetentnost v tem smislu ni značilnost posameznika, temveč širšega socialnega sistema.

## Kognitivistična tradicija proučevanja komunikativne kompetentnosti

V komunikoloških raziskavah komunikativno kompetentnost najpogosteje zasledimo kot zgolj empirični konstrukt, ne kot teoretski pojem. Obstoječi merski instrumenti večinoma niso izpeljani iz širše teorije, ki naj bi vodila raziskavo (Wilson in Sabee 2004). Spitzberg in Cupach (1989) sta pregledala več kot 80 obstoječih merskih instrumentov, od katerih vsi ocenjujejo kompetentnost na individualni ravni, a nobeden na ravni odnosa ali interakcije. Nekateri raziskovalci so sodelujoče v raziskavi pozvali, da opišejo ali ocenijo lastna komunikacijska vedênja, prepričanja ali občutja (npr. ali so prijazni, ali se smehljajo, ali jecljajo); drugi so od interakcijskih partnerjev ali izurjenih opazovalcev zahtevali, da ocenijo, do kakšne mere se raziskovanci obnašajo na določen način (npr. ali vzdržujejo očesni stik, ali so prilagodljivi, kooperativni) ali njihove abstraktne kvalitete (npr. premišljenost, samozavest, odzivnost, iniciativnost). Tovrstne konceptualizacije komunikativne kompetentnosti odsevajo predvsem dve dimenziji konstrukta: *kognicije*<sup>1</sup> in *vedênje*. Merski instrumenti, ki izhajajo iz takih konceptualizacij, pa merijo komunikativno kompetentnost kot individualistični pojem in zanemarjajo njeno socialno naravo.

Zaradi proučevanja kognicij oz. vedênj, ki jih ljudje povezujejo s kompetentnimi sporočevalci, obstaja tendenca, da se kompetentnost obravnava kot diskretna spremenljivka z majhno variabilnostjo med dvema skrajnima vrednostma. Če nekdo ne obvladuje različnih veščin, velja za nekompetentnega, kar je lahko neupravičeno, saj morda še ni razvil sposobnosti, ki so nujne za kompetentno komuniciranje v določenem okolju. Odsotnost kompetentnosti vselej ne implicira nekompetentnosti. Stopnja kompetentnosti se lahko spreminja s časom. Na primer, lahko narašča s spoznavanjem nekega okolja ali se niža zaradi nezmožnost obvladovanja novih komunikacijskih tehnologij. Tudi v okviru individualističnih pojmovanj je ustreznejše govoriti o neprekinjenem kontinuumu od manjše do večje kompetentnosti kot o absolutni kompetentnosti ali absolutni nekompetentnosti.

Raziskave, ki proučujejo kompetentnost kot kognitivni konstrukt, predpostavljajo, da ima kompetentni sporočevalec določene dispozicije oz. kognitivne sposobnosti in znanja. Komunikativna kompetentnost naj bi bila, na primer, povezana s poznavanjem komunikacijskih norm in pravil, kognitivno diferenciacijo, sposobnostjo prevzemanja perspektiv, veščinami kodiranja in dekodiranja, sposobnostjo samonadzora itd. (glej Spitzberg 2003). Tovrstne raziskave kažejo, da so ljudje z bolj razvitimi socialno-kognitivnimi sposobnostmi v povprečju ocenjeni kot kompetentnejši sporočevalci. Proučevanja, ki se osredotočajo na vedênje, pa skušajo identificirati specifično vedênje in veščine, ki se povezujejo s komunikativno kompetentnostjo, kot so: jasnost, točnost, poslušanje, povratni odziv, empatija, podpornost, usmerjenost na druge, involviranost v interakcijo, samorazkrivanje, motiviranje, egalitarnost itd. (Spitzberg 2003). Tovrstni sezname obsegajo posplošena pojmovanja oz. kulturne ideale kompetentnega komuniciranja, ne upoštevajo pa kompleksnosti komunikacijskih procesov, nenehnega spreminjanja kriterijev kompetentnosti in različnih načinov ocenjevanja.

Med pristopi, ki poudarjajo *kognicije*, je med najbolj determinističnimi t. i. konstruktivistični pristop (Delia idr. 1979; O'Keefe in Delia 1979; O'Keefe 1988; Duran in Spitzberg 1995), ki dokazuje korelacijo med kognitivno strukturo posameznikov in njihovim komunikacijskim vedanjem oz. strategijami. Po tem pristopu se ljudje razlikujejo po kognitivni kompleksnosti lastnih posameznih konstruktov. Na primer, nekdo ima lahko zelo izdelano mnenje o klasični glasbi, a zelo rudimentarne predstave o mednarodnih odnosih. Kognitivna kompleksnost naj bi bila v neposredni zvezi s komunikativno kompetentnostjo. Posamezniki pa naj bi se razlikovali tudi po komunikativni kognitivni kompleksnosti, tj. sposobnosti presoje in razumevanja drugih, poznavanja komunikacijskih pravil in norm, anticipacije in refleksije situacijskih dejavnikov in lastnega komunikacijskega vedenja ter predstavljanja svoje perspektive drugim (Duran in Spitzberg 1995). Komunikativna kognitivna kompleksnost naj bi sporočevalcem omogočila, da razvijejo kompleksne kognitivne vire, ki so nujni za oblikovanje situacijsko ustreznih in učinkovitih sporočil. Komunikativna kognitivna preprostost po tem pristopu vodi do stereotipiziranja, večja kompleksnost pa do zaznavanja bolj subtilnih razlik. Socialni komunikacijski repertoar osebe naj bi se nenehno ciklično razvijal. Ta proces vodi do razvijanja "določene logike oblikovanja sporočil".<sup>2</sup> (O'Keefe 1988) Stopnja dosežene "logike oblikovanja sporočil" naj bi zrcalila pridobljeno in strnjeno znanje posamezne osebe o komunikacijskih procesih.

Kognitivna kompleksnost je nedvomno pomembna za kompetentno komuniciranje, ni pa zadosten pogoj komunikativne kompetentnosti niti, če privzamem tezo o t. i. individualni komunikativni kompetentnosti. Spitzberg in Cupach (1984) sta za razliko od poudarka na eni značilnosti podala bolj kompleksno pojasnitev. Izolirala sta tri pogoje zavestne in konsistentne komunikativne kompetentnosti: znanje, motiviranost in veščine. Te dimenzije naj bi določale samooceno komunikativne kompetentnosti in vtis, ki ga sporočevalec naredi na druge. Komunikativna kompetentnost je s te perspektive rezultat učinkovitega upravljanja s kognitivnimi, afektivnimi in vedénjskimi viri. Znanje delita na vsebinsko in proceduralno. Vsebinsko znanje (tj. vedeti kaj) obsega posedovanje in razumevanje informacij o komunikacijskih partnerjih, konverzijskih temah, socialnih kontekstih, jezikovnih in konverzijskih pravilih. Proceduralno znanje (tj. vedeti kako) vključuje procese, kot so: formuliranje ciljev, reševanje problemov, razlaga in predvidevanje obnašanja drugih, izbira, koordinacija in uporaba relevantnih veščin. Sporočevalec brez proceduralnega znanja netočno ocenjuje ljudi, izbira neustrezne komunikacijske strategije, krši pravila bontona, povzroči izgubo svojega 'obraza'<sup>3</sup> ali 'obraza' drugih. Morda ni sposoben niti natančno oceniti razlogov za napake in jih popraviti. Znanje, potrebno za kompetentno komuniciranje, sporočevalci lahko pridobijo, če so prilagodljivi in če upoštevajo povratne informacije.

Spitzberg in Cupach (1984) kot drugi pogoj komunikativne kompetentnosti navajata stopnjo in vrsto motiviranosti, tj. afektivne sile, ki spodbudijo sporočevalca. Motiviranost se nanaša na občutja, namene, potrebe, želje, ki so povezani z anticipacijo komuniciranja ali s samim potekom komuniciranja. Posameznikova želja po komuniciranju in po tem, da ga drugi zaznajo kot komunikativno kompetentnega, ni konstantna v vseh situacijah. Največji motivacijski učinek ponavadi imajo postavljeni cilji. Cilji na zavedni ravni pogosto niso jasni in prepoznavni. Številni cilji so implicitni delovanju človeških kultur (npr. potrebe po vključenosti, nadzoru in naklonjenosti).

Med ugodne motivacijske dejavnike, ki prispevajo k bolj učinkovitemu in socialno ustreznemu komuniciranju, sodi zmerna stopnja anksioznosti (McCroskey 1977). Negativno motiviranost pa povzročajo strahovi, nelagodja, visoka stopnja anksioznosti itd., ki ovirajo komuniciranje. Strah pred komuniciranjem je precej razširjen in vodi celo do izogibanja nekaterim komunikacijskim situacijam (McCroskey 1977; 1984). Nekatere ljudi je na primer strah javnega nastopanja, druge strah komuniciranja z določenimi ljudmi ali skupinami itd. McCroskeyjeve razlage strahu so kognitivne. Ljudje si po njegovem ustvarjajo pričakovanja o tem, kako naj bi srečanja z drugimi izpadla. Če se njihova pričakovanja uresničujejo, ljudje zaupajo vase, kar zmanjšuje zaskrbljenost in občutek negotovosti. Če se pričakovanja izkažejo za napačna, ljudje zaupanje izgubijo. V najhujših primerih pride do naučenega vzorca brezmoči, ki pa se da odpraviti. Kompetentni sporočevalci vedo, kako zmanjšati vpliv negativnih vplivov in povečati pozitivne vplive na svojo motiviranost za komuniciranje, torej samozavest, zanimanje, zaupanje itd.

Pri pristopih, ki poudarjajo *vedênje*, je smiselno ločevati med dvema pristopoma k obstoječim definicijam komunikativne kompetentnosti: strukturalističnim in funkcionalističnim (Wiemann in Bradac 1989 v Wilson in Sabee 2003, 4). Osrednji problem 'strukturalističnega' pristopa je opredeliti strukture, ki omogočajo kompetentno komuniciranje.<sup>4</sup> Funkcionalisti pa skušajo identificirati večšine in strategije čim lažjega doseganja ciljev. Funkcionalisti poudarjajo, da se sporočevalci znatno razlikujejo po tem, kako uspešno dosegajo komunikacijske cilje. Uspešnost doseganja ciljev s komuniciranjem je obenem eden najstarejših in najbolj uveljavljenih kriterijev komunikativne kompetentnosti (Spitzberg in Cupach, 2002). Vsi pristopi h komuniciranju, ki temeljijo na načrtih, ciljih ali namerah, kriterij uspešnosti zaobjemajo implicitno ali eksplicitno.

Poleg kriterija uspešnosti se včasih uporablja kriterij učinkovitosti,<sup>5</sup> pojmovan kot sposobnost premagovanja paradoksov, dilem in protislovij ter doseganja lastnih, individualnih in tudi relacijskih ciljev<sup>6</sup> v določeni socialni situaciji z minimalnim naporom, časom, investicijami. Ta kriterij dopušča, da lahko tudi zelo sporno vedênje velja za kompetentno. Po tem kriteriju ne moremo oceniti klepeta, humorja, socialne podpore, skratka vseh tistih oblik komuniciranja, ki so namenjene zgolj ohranjanju medosebnih vezi ali sproščanju in pri katerih so kreativnost, čas in trud merilo vrednosti komunikacijskega dogodka.

Kriterij učinkovitosti je ideološko blizu mehaničnim in računalniškim modelom komuniciranja, ki ustrezajo zahtevam sodobne tehnološke socialne racionalnosti, v kateri je instrumentalna racionalnost enačena z uspehom. Komuniciranje z računalnikom je vselej učinkovito in neposredno, toda ljudi bi lahko le težka reducirali na takšno instrumentalnost. Parks (1994 v Jablin in Sias 2000, 820) kljub temu definira komunikativno kompetentnost kot posameznikov nadzor nad močjo, ki jo uporablja na senzornih, kognitivnih, vedênjskih in interakcijskih ravneh, da bi dosegel različne osebne cilje v določeni socialni situaciji. V središču njegove definicije je strateški posameznik, ki je sposoben identificirati svoje cilje, oceniti vire, ki jih potrebuje za doseganje teh ciljev, napovedati sogovorčev odziv, izbrati delujoče komunikacijske strategije in natančno oceniti rezultate interakcije. Nadziranje in manipuliranje socialnega okolja za doseganje lastnih ciljev je lahko zelo naporno.

Če pod kompetentnim komuniciranjem razumemo samo komunikacijska vedênja, s pomočjo katerih skušajo sporočevalci zavestno doseči svoje komunikacijske



cilje, potem spontana vedênja ne sodijo v področje komunikativne kompetentnosti. Tudi vedênja, ki niso načrtovana in vodena, po mojem sodijo v pojem komunikativne kompetentnosti. Če bi spontano komunikacijsko vedênje izločili iz definicije komunikativne kompetentnosti, bi izkrivili realnost človeških interakcij. Ljudje pogosto delujejo, ne da bi zavestno razmislili o posledicah svojega delovanja. Iz rezultatov spontanih dejanj se lahko učijo podobno kakor iz rezultatov naučenih in načrtovanih vedênj.

Nekatere konceptualizacije komunikativne kompetentnosti se osredotočajo na sposobnost ustreznega oz. primernega komunikacijskega vedênja v danih situacijah (ne glede na neposredno presojo, ali so pri tem doseženi cilji). Ena najbolj razširjenih definicij je Spitzbergova in Cupachova (1984), po kateri se komunikativna kompetentnost nanaša na sposobnost prikazovanja legitimnega komunikacijskega vedênja v danem kontekstu. Za ustrežna veljajo tista komunikacijska vedênja, ki so v danem kontekstu pričakovana in ki so skladna s pravili, normami in zahtevami situacije. Po tej definiciji morajo sporočevalci v vsaki konkretni komunikacijski situaciji razumeti pričakovana sprejemljivega vedênja, prepoznati omejitve zaradi različnih pravil ter ne smejo kršiti pravil z neustreznimi odzivi. Osnovna definicija primernega oz. ustreznega komunikacijskega vedênja je bolj ali manj nejasna in nenatančna.

Primernost in tudi učinkovitost vedênja se razlikujeta od situacije do situacije. Na primer, v eni situaciji je najbolj ustrezno in učinkovito povedati čisto resnico, v drugi situaciji je bolje resnico prikrojiti ali se zlagati. Včasih je kriterij primernosti v protislovju s kriterijem učinkovitosti. Na primer, če nekdo želi pritegniti pozornost drugega, ki se pogovarja s tretjo osebo, bi bilo skakanje v besedo lahko učinkovito, a je hkrati neprimerno. Razlike v pojmovanju primernosti in učinkovitosti so med drugim posledica socialno-kulturnih (npr. generacijskih) razlik.

Kriterij primernosti komunikacijskega vedênja si prizadeva upoštevati odnos ali situacijo kot pomemben dejavnik presojanja komunikativne kompetentnosti, toda ocene kompetentnosti ostajajo individualistične in statične. Vsak sporočevalec je objekt ocenjevanja lastnih veščin. Pri ocenjevanju odnosne kompetentnosti se individualne ocene matematično kombinirajo ali analizirajo. Tovrstne metode so sicer informativne, toda ne upoštevajo dinamične sinergije nenehnega toka komunikacij in posledično spreminjajočih se ocen kompetentnosti. Kriterij primernosti je problematičen tudi zato, ker ne priznava, da so morebiti najbolj kompetentni tisti sporočevalci, ki so sposobni v danem kontekstu izpogajati drugačna pravila. Za kompetentno namreč šteje samo komuniciranje, ki je legitimno znotraj obstoječih pravil. Kriterij primernosti je konformistično in tradicionalistično ideološko obarvan (Spitzberg in Cupach 2002, 582). Ta kriterij namreč izpostavlja upoštevanje presoj drugih. Vrstniški, skupinski ali množični pritiski pa so lahko zelo destruktivni (glej Ule 2004).

Eden izmed pogosto uporabljenih kriterijev komunikativne kompetentnosti je tudi natančnost oz. jasnost posredovanja lastnih namer in pomenov ter razumevanje s strani drugih (Spitzberg in Cupach 2002, 576–578). Gre za stopnjo natančnosti, do katere se pomen ali informacija v mišljenju ene osebe ponovi v mišljenju druge osebe. Če je pri prenosu informacije prišlo do napake, je pomen nepopoln ali popačen. Termin jasnost se uporablja še za opisovanje značilnosti sporočila, neodvisnih od prejemnikove zaznave. Impliciten je v *Gricovih sporazumevalnih načelih* (Grice 1975 v Zdravec-Pešec 1994, 36–38), katerih naj bi se držali vsi udeleženci pogovora, če želijo veljati za kompetentne.<sup>7</sup> Komuniciranje naj bi bilo zmeraj podrejeno vsaj

vodilnemu načelu sodelovanja, če že posamezni izreki niso skladni s štirimi podrejenimi načeli ali maksimami načina, primernosti, kakovosti in količine.

Po Gricovem načelu kvantitete mora sporočevalčev prispevek priskrbeti ravno pravo količino informacij (ne preveč in ne premalo). To načelo je kršeno, če so pripombe prekratke ali preobširne. Načelo kakovosti spoštujemo tako, da verjamemo, kar govorimo. Zavestna laž ali komuniciranje na način, ki prikriva pravi namen, predstavlja kršitev tega načela. Govorec mora govoriti to, kar drugi vsaj verjamejo, da je resnično. Po načelu primernosti oz. ustreznosti (relevantnosti)<sup>8</sup> se mora prispevek nanašati na kontekst trenutnega pogovora, kar zagotavlja vezljivost v pogovoru. Jasno komuniciranje se izogiba nepotrebnim informacijam. Načelo načina je najbolj kompleksno. Poudarja, da naj sporočilo ne bi bilo obskurno, dvoumno ali neorganizirano. Zahteva, da smo jasni, določni, jedrnat in da pripovedujemo urejeno. To načelo je manj pomembno. Od drugih načel se razlikuje po tem, da ne izpostavlja, kaj je rečeno, temveč kako je izrečeno. Predpostavka teh štirih načel je, da je oseba pripravljena v pogovoru sodelovati v skladu s svojim namenom. Sodelovanje ne pomeni nujno izražanja strinjanja. Načela se zdijo na prvi pogled zelo preprosta in očitna. Kako pa jih govorci dejansko uporabljajo in kako ravnajo v primeru kršitev, sta bolj komplicirani vprašanji.<sup>9</sup>

Ocenjevanje kompetentnosti glede na natančnost oz. jasnost je zelo problematično. Ta kriterij reificira pomen kot objektivno in statično entiteto, ki naj bi se implicitno ali eksplicitno ujemala z realnostjo. Tak pristop predpostavlja, da se ljudje zavedajo svojih namer in da jih znajo artikulirati. Tovrstne predpostavke poenostavljajo simbolično kompleksnost. Grice, na primer, zanemarija razloge, zakaj govorci kršijo načela. Ne upošteva namenskega kršenja načel, da bi izrazili sarkazem, humor, duhovitost, ironijo, metaforiko. Standard jasnosti je problematičen tudi zato, ker ne upošteva vpljudnosti in drugih oblik varljivega komuniciranja kot kompetentnega vedenja.

Na podlagi pregledanih konceptualizacij in kriterijev ugotavljam, da so obstoječe definicije komunikativne kompetentnosti bolj ali manj neprecizne. Spitzberg in Cupach (1984) sta že pred dvema desetletjema opisala večino raziskovanja kompetentnosti kot analizo spremenljivk in dejala, da je le majhno število raziskav usmerjenih v konstruiranje ali testiranje teoretičnih razlag kompetentnih in nekompetentnih interakcij. Deset let kasneje sta Greene in Geddes (1993, 44) ugotavljala, da je za literaturo o kompetentnosti še vedno značilno "pogosto povpraševanje po 'več teorije': po ustreznih razlagah, širših integrativnih konceptualnih ogrodjih, po hevristično bogatih perspektivah". Raziskovalci komunikativne kompetentnosti se še pritožujejo tako nad definicijskimi problemi kot tudi nad pomanjkanjem teorije. Oba problema sta seveda povezana.

Dodatna pomanjkljivost obstoječih definicij je, da odsevajo predvsem tradicijo vedénjskih in kognitivnih teorij, ki so v dvajsetem stoletju prevladovali v družbenih vedah: prve v prvi polovici stoletja, druge v drugi polovici. Razlage, ki izhajajo iz tradicije bihevizma in kognitivne psihologije, se ukvarjajo predvsem z vprašanjem, kako poteze posameznikov, njihovi kognitivni procesi oz. mehanizmi predelave informacij in zaznava situacije vplivajo na oblikovanje sporočil. Kognitivne teorije skušajo razlagati vedénje na globlji, kompleksnejši ravni. Večinoma gre za poenostavljene in ideološke razlage individualnih zmožnosti, ki premalo pozornosti posvečajo situacijam. Tudi kriterija ocenjevanja kompetentnosti, kot sta primernost in uspešnost glede na situacijo oz. odnos, v katerem se sporočevalec v

nekem trenutku nahaja, sta premalo jasna. Isto velja za definicije, ki kompetentnost ocenjujejo na podlagi znanja, motiviranosti in izurjenosti osebe v konkretni situaciji, saj tudi ti sami po sebi ne zagotavljajo kompetentnosti.

Posebna pomanjkljivost kognitivistično-vedenjske tradicije konceptualiziranja komunikativne kompetentnosti je odsotnost poudarka na odgovornosti komunikativnega delovanja. Če gre za odrasle ljudi, potem je težnja po izidih, pozitivnih za vse udeležence komunikacijskega dogodka, in po emocionalni kvaliteti dogodka, ključnega pomena.

## Upoštevanje kontekstualnih dejavnikov komunikativne kompetentnosti

Nekateri teoretiki oz. raziskovalci (npr. Pearce idr. 1981<sup>10</sup>; Wiemann in Kelly 1981<sup>11</sup>; Baxter in Montgomery 1996) zagovarjajo situacijsko perspektivo, po kateri ne obstajajo komunikacijske veščine in sposobnosti, ki bi bile sprejemljive v vseh situacijah oz. kontekstih. Proučevanje različnih vrst situacij in določitev vedênj, katerim se pripisuje kompetentnost, za vsako situacijo posebej, se zdi bolj korekten pristop. Tudi kultura<sup>12</sup>, vrsta odnosa (prijateljski, intimni, profesionalni itd.) in stopnja razvoja odnosa (začetna interakcija, dolgotrajen odnos itd.), ne zgolj komunikacijska situacija, določajo, kaj velja za kompetentno komuniciranje. Komunikativna kompetentnost je kulturno, situacijsko in odnosno specifična. Razvija se v sosledju komunikacijskih interakcij konkretnih komunikacijskih partnerjev.<sup>13</sup> Lahko je edinstvena za določen odnos, čeprav se ponavadi vsaj delno ujema s kulturnimi standardi. Situacijsko gledanje na kompetentnost ne zanika obstoja vedênj, ki lahko veljajo za kompetentna v vseh situacijah (npr. večšina aktivnega poslušanja).

Zgled pristopa, ki odvrta pozornost od posameznikov kot osnovnih enot analize h kompetentnim odnosom, skupinam in interakcijam, je Baxterjeva in Montgomeryjeva (1996) obravnava interakcijske kompetentnosti v okviru 'teorije relacijske dialektike'.<sup>14</sup> Avtorici domnevata, da se odnosi organizirajo okrog dinamičnega medsebojnega vpliva nasprotujočih teženj, ki se dogajajo v odnosih (Baxter in Montgomery 1996, 6). Zanikata linearne stopenjske modele, po katerih se odnosi 'razvijajo' ali 'napredujejo', na primer od oddvojenosti do povezanosti in od zaprtosti do odprtosti. Nenehna protislovja povzročajo stalne spremembe v odnosih. Protislovja so odnosom inherentna in niso znamenje problemov. Spreminjanje odnosa in stabilnost sta v nenehni dialektiki.

Baxterjeva in Montgomeryjeva (1996) trdita, da se njuna obravnava kompetentnosti razlikuje od predhodnih pristopov na dva načina. Prvič, relacijska dialektika obravnava kompetentnost kot socialno oceno, ki implicira številne, pogosto protislovne poglede. Komunikacijski partnerji razvijajo lastne standarde kompetentnega komuniciranja, ki se lahko razlikujejo od kulturnih idealov. Tudi znotraj odnosa se lahko posamezne ocene kompetentnosti določenih situacij ali trenutkov razlikujejo. Drugič, relacijska dialektika razume kompetentnost kot oceno interakcije.

Avtorici sta predlagali štiri dialoška načela ocenjevanja interakcijske kompetentnosti v odnosih. Prvič, kompetentna interakcija reificira protislovja. Kompetenten komunikacijski partner je senzitiven do protislovne narave socialnih situacij. Po drugem načelu kompetentna interakcija reificira spoštovanje večglasnosti. To pomeni, da je kompetenten sporočevalec občutljiv za mnogovrstne poglede, tako partnerjeve kot širše socialno-kulturne. Tretje načelo sugerira, da kompetentna



interakcija reificira fluiden dialog, tj. nenehno izmenjavo mnogovrstnih mnenj. Na primer, konflikt sam po sebi ne pomeni nekompetentnosti. Nekompetentni so tisti konfliktni vzorci, ki skušajo preprečiti odprto izmenjavo mnenj. Zadnjič, kompetentna interakcija reificira kreativnost (Baxter in Montgomery 1996).

Relacijska dialektika ponuja edinstven pogled na komunikativno kompetentnost. Z vidika te teorije so kompetentne interakcije pozorne na protislovja in dialektične napetosti ter predpostavljajo aktivne, kreativne in fleksibilne odzive na protislovja. Baxterjeva in Montgomeryjeva (1996) sta opozorili, da razlike v moči povečujejo verjetnost nekompetentnih interakcij. Osebe, ki razpolagajo z manj moči, se lahko dialogu izogibajo, ker se bojijo partnerjeve reakcije. Pri osebah z več moči pa lahko težnja po razumevanju partnerja in pogajanju v primeru razlik povsem izostane, saj so njihovi osebni rezultati manj odvisni od partnerjevih dejanj.

## Sociolingvistična tradicija proučevanja komunikativne kompetentnosti

V primerjavi s tradicijo komunikoloških raziskav kontekstualne dejavnike bolj upošteva tudi že omenjena skupina raziskav in modelov, ki se osredotoča na kontekstualne sociolingvistične značilnosti (Gumperz in Hymes 1972/1986; Gumperz 1997). Ta perspektiva ne poudarja individualnega kulturnega, socialnega in psihološkega znanja, temveč izvrševanje tega znanja v komunikacijskih interakcijah v konkretnih okoliščinah. Vodilna predpostavka te perspektive je, da imajo ljudje lastne teorije o kulturni kompetentnosti, znanju in komuniciranju. Čeprav dajejo ti pristopi pomembni uvid v komunikativno kompetentnost v različnih kontekstih, ostajajo na ravni metode, dostikrat niti ne prodrejo globlje oz. širše od lingvistične analize.

Iz te tradicije izhaja tudi lingvistični antropolog Dell Hymes (1980), ki je skoval pojem komunikativna kompetentnost. Pri tem je izhajal iz ozko definiranega pojma lingvistične kompetentnosti Noama Chomskega.<sup>15</sup> Hymesova izvirna teza je bila, da morajo biti govorniki jezika več kot lingvistično kompetentni, če želijo kompetentno komunicirati. Verbalni jezik predstavlja samo en vidik komuniciranja, kajti komuniciranje obsega obvladovanje različnih kodov, npr. neverbalnega. Jezik se tudi od situacije do situacije spreminja. Da bi sporočevalci dosegli svoj namen, morajo vedeti, kako ga uporabljajo člani neke jezikovne skupnosti. Poznati morajo komunikacijske kode in vedeti, kaj lahko komu rečejo ter kako to primerno povedati v dani situaciji.

Hymes (1980) je predlagal, naj se lingvistična kompetentnost obravnava kot del širše celote, torej kot del komunikativne kompetentnosti. Pojem komunikativne kompetentnosti po Hymesu presega opis vzorcev jezikovne rabe ter zaobjema tudi konkretno znanje<sup>16</sup> in kognitivne sposobnosti. Lingvistična kompetentnost pove zgolj, ali je stavek gramatično pravilen, komunikativna kompetentnost pa, ali je izjava v določeni situaciji ustrezna. Komunikativna kompetentnost torej obsega kulturno, socialno in psihološko znanje neke skupine ljudi o ustreznih komunikacijskih vzorcih in njihovo sposobnost uporabe tega znanja v konkretnih kontekstih. Hymesovo ogrodje komunikativne kompetentnosti zasledimo v številnih raziskavah konkretnih govornih dogodkov, govornih dejanj in govornih kodov.

Canale (1986) je Hymesovo definicijo komunikativne kompetentnosti razdelal na štiri komponente: 1. gramatično kompetentnost (poznavanje slovničnih pravil),

2. diskurzivno kompetentnost (sposobnost povezovanja stavkov v diskurz, da bi iz posameznih stavkov oblikovali pomenljivo celoto), 3. sociolingvistično kompetentnost (poznavanje pravil kulturno-socialnega konteksta uporabe jezika), 4. strateško kompetentnost (obvladanje uporabe komunikacijskih strategij, kot so popravljanje, parafraziranje, ponavljanje, ugibanje itd., katere govorci uporabljajo, ko se komuniciranje zaradi nepopolnega znanja jezika zatakne). Njegovo tipologijo pogosto uporabljajo pri proučevanju učenja tujega jezika (Irvine-Niakaris 1997).

Skratka, različne raziskave na sociolingvističnem področju (ali ožje: na področju etnografije komuniciranja) proučujejo komunikacijske žanre, stile in strategije ter pomeni, ki jim jih pripisujejo člani konkretne govorne skupnosti. Etnografski komunikacijski pristopi (v primerjavi s kognitivnimi in vedénjskimi) analizirajo komunikativno kompetentnost na lingvistični mikroravni in v specifičnem kulturnem kontekstu. Pozorni so na komunikativno konstrukcijo specifičnih komunikacijskih dogodkov in govornih dejanj, ki tvorijo te dogodke. Komunikacijski dogodki obsegajo različne konverzacije, poslovna pogajanja, intervjuje, kontaktne oddaje... V teh komunikacijskih interakcij se ljudje z različnim socialno-kulturnim znanjem, cilji itd. dogovarjajo in pogajajo o pomenih. Pogajanje pomeni nenehno potrjevanje sprejemljivih in zavračanje nesprejemljivih govornih dejanj.

Komunikacijske dogodke, žanre in govorna dejanja lahko primerjamo po spolu, starosti, lokalni, etnični in nacionalni kulturi, razlikah v moči itn. Šele natančna primerjava načinov komuniciranja v različnih kontekstih lahko pripelje do modela komunikativne kompetentnosti, ki velja za celotno skupnost. Različne sociolingvistične raziskave so ohranjale zelo partikularistično pojmovanje kompetentnosti, saj najpogosteje niso prodrle dlje od opisovanja verbalnih strategij v odnosu do tipa sporočevalcev, okolij oz. situacij. Tipičen primer je razlikovanje med elaboriranim in omejenim jezikovnim kodom (Bernstein 1972/1986). Bernsteinova tipologija naj bi pojasnila relativno manjšo uspešnost učencev iz delavskega razreda pri jezikovnih predmetih. 'Omejeni' kod se po Bernsteinu ne nanaša samo na omejeni besednjak, temveč tudi na formalno manj pravilno sintakso (npr. več nedokončanih stavkov), manjšo izvirnost, več klišejskih fraz in zaimkov, izražanja manjšega števila dejstev in abstraktnih pojmov, a večjega števila stališč in občutkov. Sociolingvistični pristopi tako največkrat ostajajo na ravni metode. Kljub temu da dajejo pomemben uvid v komunikativno kompetentnost v različnih kontekstih, so precej oddaljeni od izčrpne teorije.

## Laična pojmovanja komunikativne kompetentnosti

Vprašanje, ki se pojavlja ob mnogoterosti konceptualizacij komunikativne kompetentnosti, je, kako laiki pojmujejo komunikativno kompetentnost oz. v kakšni meri so njihove konceptualizacije podobne znanstvenim pojmovanjem oz. se od njih razlikujejo. Tovrstno vprašanje si je zastavila Almeida (2004), ki je v devetdesetih zbrala pojmovanja komunikativne kompetentnosti od 931 dodiplomskih študentov in študentk iz devetih severovzhodnih, srednjehodnih in južnih ameriških univerz, prvič vpisanih k predmetu, ki obravnava medosebno komuniciranje. Z analizo njihovih diskurzov, ki nadaljuje tradicijo konstruktivizma in etnografije komuniciranja, je kot njihova najpogostejša pojmovanja izluščila naslednja: 1. pojmovanje komunikativne kompetentnosti kot kakovosti nastopa (pozitivni in negativni vidiki nastopanja), 2. pojmovanje komunikativne kompetentnosti, ki

sega od fizičnega videza (telo, oblačila, gibanje) do pojmovanja komuniciranja kot intelektualne dejavnosti, 3. pojmovanje komunikativne kompetentnosti kot vrste družabnosti, povezovanja.

Avtorica sama predlaga, da bi bilo potrebnih več raziskav diskurzov o komunikativni kompetentnosti, saj gre za bogat vir informacij o občutjih, pojmih, prepričanjih in presojah. Glede na relativno majhno variabilnost diskurzov študentov, ki jih je avtorica razbrala, se nam je zdelo posebej smiselno izvesti podobno študijo. Zaradi možnosti primerjave, pa tudi zaradi dosegljivosti, smo za vzorec izbrali redne in izredne študente drugega letnika Fakultete za družbene vede, ki imajo obvezni ali izbirni predmet Psihologija komuniciranja. Na prvem predavanju pri tem predmetu oktobra 2006 smo jih v uvodnem delu pozvali, da v petih minutah na list zapišejo, kaj pojmujejo pod komunikativno kompetentnost, pri čemer smo jih posebej opozorili, da naj imajo v mislih komunikativno kompetentnost v različnih situacijah. S tem ko so oddali svoj zapis, opremljen s svojimi podatki, smo jim priznali navzočnost na prvih predavanjih, ki so po bolonjskem sistemu obvezna. Na ta način smo študentke in študente motivirali za vestno izpolnitev naloge.

Na ta način smo zbrali 140 zapisov rednih študentov in 64 zapisov izrednih študentov, skupaj torej 204 zapisov. Med rednimi in izrednimi študenti ni pomembne starostne razlike, zato smo se odločili za skupno obravnavo. Zapise smo analizirali v skladu s priporočili diskurzivne analize po Van Dijk (1997), tako da smo identificirali značilne tematske strukture, ponavljajoče se vzorce opisovanja in kopičenja pojmov, da bi odkrili osnovne ravni pomenov. Čeprav smo poznali različne raziskovalne oz. teoretske konceptualizacije komunikativne kompetentnosti, pri analizi nismo uporabili predhodno pripravljene diskurzivne analitične sheme. Kategorije odgovorov, ki smo jih oblikovali med analizo, so nastale s pomočjo metode nenehnega primerjanja podatkov, ki sta jo prvotno opisala Glaser in Strauss (1979) v svoji metodi kvalitativne analize, imenovane 'grounded theory'. Kot trdita avtorja: "Pri odkrivanju teorije oblikujemo pojmovne kategorije iz pričanj, nato pričanja, na podlagi katerih oblikujemo kategorije uporabimo za ilustracijo pojma" (str. 23). Vsak zapis smo pri posamezni kategoriji šteli samo enkrat; res pa je, da smo posamezen zapis lahko upoštevali pri več kategorijah.

Kakšne kategorije smo izluščili iz zapisov študentov in študentk? Analiza je pokazala bistveno bolj pestro sliko, kot jo je na svojem vzorcu dobila Almeida (2004). Prva stopnja abstrakcije oz. t. i. odprto ali substantivno kodiranje (Glaser in Strauss 1979) je izpostavilo naslednje kategorije (v oklepaju za kategorijo je število, v koliko zapisih (od skupaj 204) se je kategorija pojavila):

1. poznavanje teme, o kateri poteka komuniciranje; splošna razgledanost (55);
2. jasnost, razumljivost, nedvoumnost, jednatost (90);
3. obvladanje jezika, jezikovna podkovanost, razločna izgovorjava (37);
4. argumentiranje (35), prepričljivost (15);
5. obvladovanje neverbalnega komuniciranja (npr. očesni stik, telesna drža), usklajenost verbalnega in neverbalnega komuniciranja (78);
6. obvladovanje interakcijskega reda (pravil pogovora), komunikacijski bonton (14);
7. sposobnost poslušanja (57);
8. upoštevanje sogovornika, odzivanje na sogovornika, razumevanje sogovor-

- nika oz. 'feedbacka' (25);
9. zmožnost 'postaviti se v sogovornikovo kožo', empatija, čustvena inteligentnost (20);
  10. odpoved lastnemu egocentrizmu, šovinizmu, enakovrednost med sogovorniki (20);
  11. pritegnitev in ohranitev sogovornikove pozornosti (15);
  12. vzpostavljanje stika (4);
  13. družabnost, komunikativnost (3);
  14. strpnost, dopuščanje različnih mnenj in pogledov, odprtost (20);
  15. doseganje lastnega namena ali cilja (24);
  16. doseganje skupnih ciljev, sklepanje kompromisov (10);
  17. ista 'valovna dolžina', skupen kod (25);
  18. zmaga ali ohranjanje ravnovesja v besednem dvoboju (6);
  19. učinkovita izbira komunikacijskega medija (3);
  20. prilagodljivost različnim situacijam, okoliščinam, sogovornikom (68);
  21. razvite komunikacijske spretnosti oz. retorične veščine (24);
  22. primerno izražanje lastnega občutenja, odkritost, iskrenost (14);
  23. kredibilnost izrečenega in govorca (17);
  24. naravnost, sproščenost (19);
  25. samozavest (13);
  26. vpliv, status, moč govorca (4);
  27. duhovitost (1);
  28. karizmatičnost (1);
  29. način nastopanja, samopredstavljanja (3);
  30. želja oz. motiviranost za komuniciranje (4).

Že samo število kategorij kaže na izjemno variabilnost predstav študentk in študentov, kaj je komunikativna kompetentnost. Že s hitrim pogledom ugotovimo, da so njihove konceptualizacije bistveno bolj široke kot na ameriškem vzorcu (Almeida 2004). Kategorije, ki jih je izpostavila Almeida (2004), so v našem primeru slabo zastopane. Relativno majhno število sodelujočih v raziskavi je komunikativno kompetentnost opredelilo kot kakovost nastopa, stvar fizičnih karakteristik ali družabnost. Več je bilo takih, ki so jo pojmovali kot stvar intelektualnih značilnosti (npr. znanja o temi ali področju pogovora, široke razgledanosti ipd.).

Pred primerjavo z najbolj uveljavljenimi (predvsem empiričnimi) definicijami komunikativne kompetentnosti je smiselno izvesti še postopek selektivne kategorizacije in tako izluščiti tehtne kategorije. V nadaljevanju naštevamo te kategorije kot dimenzije komunikativne kompetentnosti po pogostosti navajanja s strani študentk in študentov:

1. intelektualna (znanje o temi, argumentiranost, prepričljivost, kredibilnost informacij);
2. jezikovna (obvladovanje jezika, razumljivost, jasnost);
3. neverbalna (obvladovanje neverbalnega komuniciranja in usklajevanje verbalnega in neverbalnega komuniciranja);
4. situacijska (obvladovanje komunikacijskih pravil, sposobnost prilagajanja situaciji, sogovorniku, izbira komunikacijskega medija);
5. osredotočanje na sogovornika (poslušanje, razumevanje, odzivanje, empatija, odpoved šovinizmu, vzpostavljanje pogojev za enakovredno komuniciranje,

- dopuščanje različnih pogledov, izražanje lastnih občutij, iskanje kompromisov);
6. osredotočanje nase (doseganje lastnih ciljev);
  7. osebne značilnosti govorca (samozavest, naravnost, sproščenost, karizmatičnost, duhovitost, iskrenost, moč);
  8. veščine (pridobljene).

Konceptualizacije študentk in študentov se precej razlikujejo od uveljavljenih raziskovalnih konceptualizacij. Če se najprej dotaknemo kognitivistično-vedenjske tradicije raziskovanja komunikativne kompetentnosti, vidimo, da so udeleženci naše raziskave izpostavili predvsem intelektualno komponento, kar je primerljivo z dimenzijo znanja v najbolj uveljavljeni definiciji Spitzberga in Cupacha (1984). Študentke in študenti so manj pogosto poudarili pomen posebnih veščin, le peščica jih je izpostavila motiviranost kot sestavino komunikativno kompetentnosti. Dobljeno intelektualno dimenzijo lahko primerjamo s kognitivno kompleksnostjo, katero izpostavlja Duran in Spitzberg (1995). V naši študiji je bila relativno pogosto omenjena tudi prilagodljivost glede na situacijo (in tudi glede na sogovornike), čemur Spitzberg in Cupach pravita ustreznost ali primernost. Le malo študentov je uporabilo ta izraza. Med kriteriji komunikativne kompetentnosti (Spitzberg in Cupach, 2002) so bile v študentskih odgovorih velikokrat izpostavljene jasnost, razumljivost in kontekstualna ustreznost, le malokrat pa učinkovitost in uspešnost.

Relativno malo jih pod komunikativno kompetentnost pojmuje doseganje lastnih ciljev, več jih poudarja osredotočanje na sogovornika, upoštevanje in razumevanje sogovornika ter odzivanje nanj. Ta komponenta manjka pri večini konceptualizacij iz kognitivistično-vedenjske tradicije, ki kompetentnost poudarja kot individualno značilnost ali kvečjemu kot komunikacijsko vedenje, pri čemer je poudarek na individualnem sporočevalcu. Kar se tiče osebnostnih značilnosti, so udeleženi v raziskavi navajali take osebne značilnosti sporočevalca, ki jih znane definicije ne zajemajo ali jih posredno zaobidejo, npr. sproščenost, samozavest, naravnost ipd. Te značilnosti so večinoma razumeli situacijsko, ne kot imanentno osebnostno značilnost. Nekaj jih je izpostavilo tudi pomen moči, s katero oseba razpolaga glede na status ali vlogo, za kompetentno komuniciranje.

Študentke in študenti so dali velik poudarek tudi odnosnemu vidiku komuniciranja, toda ne tako, da bi komunikativno kompetentnost povezali s konkretnim odnosom, vrsto odnosa ali stopnjo razvoja odnosa (kot npr. Baxter in Montgomery 1996), temveč so poudarili, da obsega komunikativna kompetentnost prizadevanje za enakopravnost med sogovorniki, odpoved egocentrizmu, dopuščanje različnih mnenj in pogledov ipd., skratka ostali so pri situacijskem pojmovanju komunikativne kompetentnosti, pri čemer pa so zelo izpostavili pomen vzajemne senzitivnosti.

Velik poudarek na jezikovni dimenziji, poudarek na prilagodljivosti različnim situacijam, delno tudi na samem poteku interakcij približa študentske konceptualizacije sociolingvistični tradiciji pojmovanja komunikativne kompetentnosti. Zelo pogosto navajanje pomena ustrezne neverbalne komunikacije (npr. očesnega stika, razdalje med govorcema, gestikuliranja, telesne drže) pa zelo izstopa, če vzamemo za merilo obstoječa pojmovanja, ki so pretežno spregledala ta vidik oz. mu niso pripisovala posebne vloge. To je verjetno posledica dejstva, da je veliko vrst neverbalnega komuniciranja 'naravnih' in da jih ne moremo povsem ozavestiti in zmanipulirati (glej Ule 2005).



## Proti univerzalnemu pojmovanju komunikativne kompetentnosti?

Študentke in študentje so izpostavili obilo pomembnih vidikov komunikativne kompetentnosti, ki se dodobra razlikujejo od uveljavljenih definicij. Iz tega lahko potegnemo sklep, da je komunikativno kompetentnost težavno meriti z že pripravljenimi merskimi instrumenti (glej npr. Cupach 1989), temveč bi morali glede na situacijsko, pa tudi odnosno pogojenost komunikativne kompetentnosti merske instrumente prilagoditi konkretni komunikacijski situaciji. Ne bi se smeli osredotočiti samo na individualne govorce in njihova vedenja, temveč bi morali dati poudarek tudi medsebojnosti. Pri tem nimamo v mislih zgolj sledenja sociolingvistični tradiciji opisovanja konkretnih komunikacijskih vedenj, temveč menimo, da je potrebna globlja analiza.

Seveda je pomanjkljiv našega pristopa, pa tudi številnih drugih, da smo se omejili na študentski vzorec (pa še to na študentke in študente družboslovja), ki ga nismo primerjali z nobenim drugim vzorcem, kot priporočata Glaser in Strauss (1979). Vprašanje, ki se postavlja, je, ali naj komunikativno kompetentnost vselej obravnavamo v okviru konkretnih situacij in odnosov ali lahko pridemo tudi do bolj splošnega, univerzalnega pojmovanja.

Kakšno pa bi bilo lahko bolj univerzalno pojmovanje? V sodobnih družbah, ki jih označuje visoka stopnja specializacije, tehnologizacije, medializacije in individualizacije (glej npr. Castells 1997), predlagamo kot ideal komunikativne kompetentnosti dialoško komunikativno kompetentnost. Ta ne implicira instrumentalizma, ki se kaže v poplavi popularnih komunikacijskih treningov in retoričnih tečajev ter knjig. V primerjavi s Habermasovim pojmovanjem komunikativne racionalnosti (1991a; 1991b) pojem dialoške kompetentnosti ne daje poudarka proceduralnosti in ne predpostavlja, da je zaželeno priti do konsenza, s čimer bi bil izključevalen do manjšinskih glasov.

Dialoško kompetentnost pojmujejo kot pripravljenost in sposobnost za odprto in odzivno komuniciranje, ki dopušča možnost besede različnim perspektivam, pogledom ipd. in različnim načinom udejanjanja pogledov. Dialog je kreativen komunikacijski dosežek, ki je možen, ko sporočevalci reflektirajo komunikativna dejanja in ko je tok pomenov med njimi neoviran. Dialoška kompetentnost prispeva k bolj odprtemu, reflektivnemu in globljemu odnosu do sebe in do drugih ter poglobljenem razumevanju načinov sodelovanja v ustvarjanju odnosov, ki nas povezujejo s svetom na empatičen in kreativen način. Pod njo pojmujejo:

- individualno pripravljenost za vzpostavljanje (in ohranjanje) pogojev za dialog; tudi z vpeljavo ustreznih komunikacijskih norm in pravil (substancialnih, ne zgolj formalističnih);
- prizadevanje za recipročnost in simetrijo pri komuniciranju;
- ohranjanje odprtosti vsebine pogovora, obenem pa tudi njegove kohezivnosti in smeri;
- spodbujanje sosporočevalcev, zagotavljanje pravičnega dostopa do besede;
- zaščito šibkejših sporočevalcev;
- dopuščanje različnih mnenj, možnost pogajanja in repozicioniranja namesto vztrajanja na lastni avtoriteti ali iskanja univerzalnega konsenza;
- senzitivnost do občutkov sosporočevalcev, skromnost, vzajemno spošto-

vanje, odprtost, razumnost, reflektiranost, zaupanje, naklonjenost do soso- ročevalcev;

- dopuščanje kritike in razprave o samem komunikacijskem procesu.

Že na prvi pogled je očitno, da dialoška kompetentnost ne pomeni samo veščin, potrebnih za ustvarjanje dialoga. Dialog je bistveno več kot niz komunikacijskih strategij in taktik, čeprav so tudi te potrebne. Da bi dialog lahko stekel, nista dovolj samo želja ali upanje, temveč skupni, zavestni trud za kultiviranje 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.

Sodobno, vse bolj pluralno družbo pretresajo nenehni konflikti in nesoglasja na različnih področjih (od etničnosti, religije, spola, seksualnih preferenc do ideoloških, ekonomskih in statusnih razlik ter razlik v moči). Dialog ni vselej mogoč oz. je celo videti, da se zelo redko udejanja. V formalnih in pogosto tudi v neformalnih okoljih prevladujejo nedialoške oblike strateškega komuniciranja in ignoriranja določenih glasov. Odnosi neenakosti spodkopavajo normativno pojmovanje dialoga. Ti odnosi in njihova kristalizacija v institucionalni obliki nimajo samo diskurzivne oblike, temveč še materialni obstoj. Ljudje na nižjih pozicijah so relativno nemočni v primerjavi s tistimi na višjih. To se ne spremeni, če jim je zagotovljena mnogoterost glasov v konverzaciji.

Niša, kjer se dialoškost lahko razvija, so intimni odnosi (s partnerjem/partnerko, v ožjem prijateljskem krogu). Čeprav so tudi ti odnosi pod udarom komercializirajočih sil, preračunljivosti, sebičnega zadovoljevanja egocentričnih poželenj in ponekod tradicionalističnih ali celo fundamentalističnih patriarhalnih diskurzov, vendarle odražajo etos pluralizacije in fleksibilnosti, ki omogoča širši, bolj demokratičen obseg možnosti (kar se tiče moškosti, ženskosti, starševstva, spolne usmejenosti, spolnih praks itd.). Čeprav vztrajni, so premiki proti dialoškosti na tem področju po obsegu še vedno relativno majhni in počasni. Po eni strani spremembe v intimni sferi pospešujejo proces ustvarjanja dialoškosti v javni sferi (Giddens 2000).

Kultiviranje dialoške kompetentnosti se nam zdi glavni izziv za vsakodnevno življenje ljudi in delovanje v politični, ekonomski in kulturni sferi; novi načini teoretičnega razmišljanja o komunikativni kompetentnosti pa za komunikologijo in druge akademske discipline.

## Opombe:

1. Nekateri avtorji pojmujejo komunikativno kompetentnost celo zgolj kot mentalno sposobnost, katero naj bi omogočalo delovanje določenega mentalnega organa (Tirassa 1997).
2. Barbara O'Keefe (1988) loči med tremi 'logikami oblikovanja sporočil', ki kažejo na razlike v kompleksnosti konstruktov. *Ekspresivna logika* je značilna za osebo, ki komuniciranje pretežno uporablja kot način samoizražanja, torej za sporočanje občutkov in misli. V tem primeru je oseba le malo pozorna na potrebe in želje drugih. Njena sporočila so odprta in neposredna, npr. izražanje jeze, če kaj ni po njenem. Za osebo, ki komuniciranje jemlje kot igro, ki se igra po normah in pravilih, je značilna *konvencionalna logika*. Taka oseba skuša komunicirati čim bolj olikano in prikladno. *Retorična logika* pa pomeni komuniciranje kot način spreminjanja pravil s pogajanjem. Sporočila, oblikovana po tej logiki, so bolj fleksibilna. Oseba, ki se poslužuje retorične logike oblikovanja sporočil, ima vpogled v perspektive drugih.

3. Goffman (1982), ki je začel razvijati terminologijo 'obraza', *obraz* razume kot javno prikazovanje sebstva. Komuniciranje, ki ustvarja, podpira ali izpodbija obraz, je poimenoval 'delo na obrazu' (face-work). Delo na obrazu se dogaja skoraj dobesedno v vseh interakcijah in ritualih, npr. ko si ljudje izražajo spoštovanje, zagotavljajo prijateljstvo ipd.

4. Med *strukturalističnimi pristopi* velja omeniti Jürgena Habermasa (1991a, 1991b). Pri Habermasu je razumevanje komuniciranja osnova bolj splošne teorije socialnih in političnih procesov. Njegova teorija komunikativne kompetentnosti specifikira 'univerzalne pogoje možnega sporazumevanja', vendar ne razlaga jasno, kaj so značilnosti konkretnih človeških interakcij, kakšno znanje naj bi sporočevalci imeli in kakšne socialno-ekonomske okoliščine lahko ustvarijo univerzalne pogoje. Racionalno osnovo komuniciranja po njegovem predstavljajo tri oz. štiri vrste postavk po pripoznanju veljavnosti (razumljivost, resničnost, iskrenost, ustreznost), ki jih sporočevalci vzajemno prepoznavajo kot obveze, ki se jih je treba držati oz. jih morajo izpolniti. Veljavnost postavk se v neproblematičnem komuniciranju lahko postavi pod vprašaj, kritično pretresa in na podlagi argumentov konsenzualno sprejme ali zavrne. Kompetenten sporočevalec po Habermasu obvlada načine vzpostavitve 'idealne govorne situacije', ki jo označujejo resnica, pravičnost in svoboda.

5. Ostali kriteriji so še: natančnost oz. jasnost komuniciranja namer (ki predpostavlja, da se ljudje zavedajo svojih namer); zadovoljstvo ob komuniciranju; ustreznost oz. legitimnost glede na kontekst (Spitzberg in Cupach, 2002).

6. Wiemann (1977) je predlagal definicijo komunikativne kompetentnosti, v kateri poudarja individualne komunikacijske cilje, in hkrati upošteva odnos s partnerjem. Kompetentnega sporočevalca opisuje kot "osebo, ki dosega, kar želi, pri tem pa ohranja vzajemno sprejemljive odnose". Za razliko od definicij, ki se osredotočajo na doseganje individualnega ali samo skupnega cilja, Wiemannova definicija enako obravnava posameznika in odnos.

7. Gricova teorija sporazumevalnih načel (1975 Grice 1975 v Zadravec-Pešec 1994, 36–38) je bila deležnih številnih kritik (npr. Holtgraves 1998). Očitali so mu, da so njegova načela izpeljana iz jezika, ki je tipičen za akademski svet in srednji razred zahodnih industrializiranih družb, manj pa za lingvistično opisovanje drugih socialnih in etničnih skupin (Wilson in Sabee 2003, 13). Zahodnjaški pogled na komuniciranje ceni jasnost in učinkovitost bolj kot odnosno harmonijo.

8. Grice je tretje načelo poimenoval načelo relacije, toda originalno ga je formuliral kot: "Bodi relevanten."

9. Grice (1975 Grice 1975 v Zadravec-Pešec 1994, 38–39) predlaga, naj načela jemljemo bolj kot opis razumskih sredstev, ki nam pomagajo voditi pogovor, in ne kot niz standardiziranih pogojev uspešnega komuniciranja. S svojo teorijo je pojasnil tudi razhajanje dobesednega in sporočenega pomena. Ko je neko načelo kršeno, se sporočevalci začnejo spraševati, kaj se dogaja, in iščejo razloge, zakaj je do kršitev prišlo. Tudi ob očitnih kršitvah sporočevalci predpostavljajo, da sporazumevalna načela držijo in si prizadevajo razložiti sporočila tako, da odpravijo kršitve.

10. Konceptualni okvir 'koordiniranega upravljanja pomenov' (Coordinated Management of Meaning), ki so ga začeli razvijati Pearce, Harris in Cronen (1981 v Pearce in Pearce 2004), prepozna več pomembnih sistemov ocenjevanja kompetentnosti: kulturo, socialne situacije, odnose in posameznike. Posameznik velja za 1) minimalno kompetentnega (če niti ne razume niti vedenjsko ne obvladuje logike posameznega sistema) ali 2) zadovoljivo kompetentnega (če deluje učinkovito, tj. normativno znotraj logike sistema) ali 3) optimalno kompetentnega (če je od njegove odločitve odvisno, ali bo deloval v skladu s sistemsko logiko ali ne). Ta pristop vendarle ohranja individualistični pogled na komunikativno kompetentnost.

11. Wiemann in Kelly (1981 v Baxter in Montgomery 1996, 190) sta poudarila, da ne moremo govoriti, da je oseba komunikativno kompetentna, ne da bi upoštevali specifični odnos. Dejala sta, da se kompetentnost razvija v interakcijah med konkretnima komunikacijskima partnerjema. Kljub temu sta svoje teoretične opredelitve konkretizirala samo z opisovanjem specifičnih vedenjskih rutin (npr. upravljanje interakcij), zanemarila pa sta sposobnost komunikacijskih partnerjev, da interaktivno razvijejo *edinstveno skupno kompetentnost*.

12. Baxterjeva in Montgomeryjeva (1996, 194) pokažeta na primeru spreminjanja nasvetov o odnosnem komuniciranju v ženskih revijah, kako spremembe v kulturni artikulaciji kompetentnosti spreminjajo individualne poglede na kompetentnost, pa tudi poglede parov. Od petdesetih do poznih šestdesetih so ženske revije svetovale na druge usmerjeno obnašanje, izogibanje

konfliktom in strateško komuniciranje. V poznih šestdesetih in zgodnjih sedemdesetih so poudarjale odprti konflikt, kreativno komuniciranje in samouresničevanje. Sodobne publikacije izpostavljajo enakopravnost, medosebno poznavanje, posvečanje časa odnosu.

13. Številni raziskovalci (npr. Giles idr. 1987 v Littlejohn 1992, 116–117) so ugotovili, da se komunikacijska partnerja zblížujeta po hitrosti govora, izgovorjavi in drugih značilnostih komuniciranja, kar pozitivno vpliva na oceno komunikativne kompetentnosti. Te ugotovitve so poznane kot 'teorija govorne (ali tudi komunikacijske) prilagoditve'.

14. Relacijska dialektika ni 'teorija' v smislu medsebojno povezanega niza podmen, katerih cilj bi bilo napovedovanje in vzročne razlage, temveč gre za "koherentni vokabular in niz vprašanj, ki prispevajo k razumevanju komuniciranja". (Baxter in Montgomery 1996, 236)

15. Hymes je kritiziral predpostavko generativistične lingvistične teorije Chomskega o intrinzični kompetentnosti idealnotipskega govorca oz. poslušalca, ki povsem obvlada jezik, in predpostavko o homogeni jezikovni skupnosti. Za Chomskega je bilo ključno vprašanje, kaj je človeški jezik in katere psihološke sposobnosti ga omogočajo. Hymes pa se je vprašal: kaj je (socialni) smoter jezika in kako ga ljudje uporabljajo? Na podlagi proučevanja jezikovnih skupin in jezikovnih skupnosti, npr. afroameriških, je opozoril, da predpostavke Chomskega ne upoštevajo socialnih kontekstov, v katerih potekata učenje in uporaba jezika.

16. Hymesov socialni pristop k jeziku je osnova *etnografije komuniciranja*, ki daje poudarek socialnim in kulturnim vidikom ustrezne rabe jezika v različnih kontekstih. Widdowson (1991), ki je nadalje razvijal Hymesove poglede na razumevanje jezika v socialnih dejavnostih, je komunikativno kompetentnost eksplicitno definiral kot *znanje*, ki ga imajo sodelujoči v komunikacijskem dogodku oz. interakciji (zlasti razumevanje in upoštevanje kulturnih norm in socialnih odnosov med ljudmi), oz. njihov uvid pri interpretaciji in skupnem ustvarjanju dogodka.

## Literatura:

- Almeida, Eugenie. 2004. A Discourse Analysis of Student Perceptions of their Communication Competence. *Communication Education* 53, 4, 357–364.
- Baxter, A. Leslie in Barbara M. Montgomery. 1996. *Relating: Dialogues and Dialectics*. New York: The Guilford Press.
- Bernstein, Basil. 1972/1986. A Sociolinguistic Approach to Socialization; with Some Reference to Educability. V: J. J. Gumperz in D. Hymes (ur.), *Directions in Sociolinguistics: The Ethnography of Communication*, 465–497. New York: Basil Blackwell.
- Canale, Michael. 1983. From Communicative Competence to Communicative Language Pedagogy. V: J. C. Richards in R. W. Schmidt (ur.), *Language and Communication*, 2–27. London: Longman.
- Castells, Manuel. 1997. *The Information Age, Vol. 2: The Power of Identity*. Oxford: Blackwell.
- Delia, G. Jesse, Ruth Anne Clark in David E. Switzer. 1979. The Content of Informal Conversations as a Function of Interactants: Interpersonal Cognitive Complexity. *Communication Monographs* 46, 280–281.
- Duran, L. Robert in Brian H. Spitzberg. 1995. Toward the Development and Validation of a Measure of Cognitive Communication Competence. *Communication Quarterly* 43, 3, 259–275.
- Giddens, Anthony. 2000. *Preobrazba intimnosti*. Ljubljana: cf.
- Glaser, G. Barney in Anselm L. Strauss. 1979. *The Discovery of Grounded Gheory: Strategies for Qualitative Research*. New York: Aldine de Gruyter.
- Goffman, Erving. 1967/1982. *Interaction Ritual: Essays on Face to Face Behaviour*. New York: Pantheon.
- Greene, O. John in David Geddes. 1993. An Action Assembly Perspective on Social Skill. *Communication Theory* 3, 26–49.
- Gumperz, J. John in Dell Hymes, ur. 1972/1986. *Directions in Sociolinguistics: The Ethnography of Communication*. New York: Basil Blackwell.
- Gumperz, J. John. 1997. Communicative Competence. V: N. Coupland in A. Jaworski (ur.), *Sociolinguistics. A Reader and Coursebook*, 39–48. Hampshire: Palgrave.
- Habermas, Jürgen. 1981/1991a. *The Theory of Communicative Action. Volume One: Reason and Rationalization of Society*. Cambridge: Polity Press.
- Habermas, Jürgen. 1981/1991b. *The Theory of Communicative Action. Volume Two: Lifeworld and*

- System: A Critique of Functionalist Reason*. Cambridge: Polity Press.
- Holtgraves, Thomas. 1998. Interpersonal Foundations of Conversational Indirectness. V: S. R. Fussell in R. J. Kreuz (ur.), *Social and Cognitive Approaches to Interpersonal Communication*, 71–89. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates.
- Hymes, Dell. 1980. *Etnografija komunikacije*. Beograd: BIGZ, 1980.
- Irvine-Niakaris, Christine. 1997. Current Proficiency Testing: A Reflection of Teaching. *Forum Online* 35, 2. <<http://exchanges.state.gov/forum/vols/vol35/no2/p16.htm>>. Datum dostopa: 10. 3. 2005.
- Jablin, M. Fredric in Patricia M. Sias. 2000. Communication Competence. V: F. Jablin in L. Putnam (ur.), *The New Handbook of Organizational Communication: Advances in Theory, Research, and Methods*, 819–864. Thousand Oaks, Sage.
- Littlejohn, W. Stephen. 1992. *Theories of Human Communication*. Belmont: Wadsworth Publishing Company.
- McCroskey, C. James. 1977. Classroom Consequences of Communication Apprehension. *Communication Education* 26, 27–33.
- McCroskey, C. James. 1984. The Communication Apprehension Perspective. V: J. C. McCroskey in J. A. Daly (ur.), *Avoiding Communication: Shyness, Reticence, and Communication Apprehension*, 13–38. London: Sage Publications. <[http://www.jamescmccroskey.com/publications/bookchapters/003\\_1984\\_C1.pdf](http://www.jamescmccroskey.com/publications/bookchapters/003_1984_C1.pdf)>. Datum dostopa: 9.5.2004.
- O'Keefe, J. Barbara in Jesse G. Delia. 1979. Construct Comprehensiveness and Cognitive Complexity as Predictors of the Number and Strategic Adaptation of Arguments and Appeals in a Persuasive Message. *Communication Monographs* 46, 230–240.
- O'Keefe, J. Barbara. 1988. The Logic of Message Design: Individual Differences in Reasoning about Communication. *Communication Monographs* 55, 80–103.
- Pearce, W. Barnett in Kimberly A. Pearce. 2004. Taking a Communicaton Perspective on Dialogue. V: R. Anderson, K. N. Cissna in L. A. Baxter (ur.), *Dialogue: Theorizing Difference in Communication Studies*, 39–56. Thousand Oaks : Sage.
- Spitzberg, H. Brian in William R. Cupach. 1984. *Interpersonal Communication Competence*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Spitzberg, H. Brian in William R. Cupach. 1989. *Handbook of Interpersonal Competence Research*. New York: Springer Verlag.
- Spitzberg, H. Brian in William R. Cupach. 2002. Interpersonal Skills. V: M. Knapp in J. Daly (ur.), *Handbook of Interpersonal Communication*, 564–611. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage.
- Spitzberg, H. Brian. 2003. Methods of Interpersonal Skill Assessment. V: J. Greene in B. Burleson (ur.), *Handbook of Communication and Social Interaction Skills*, 93–134. Mahwah, London: L. Erlbaum.
- Tirassa, Maurizio. 1997. Mental States in Communication. *Proceedings of the 2nd European Conference on Cognitive Science*. Manchester, April, 9-11 1997. <<http://www.psych.unito.it/htdocs/dipartimento/publicazioni/docenti/tirassa.pdf>>. Datum dostopa: 7. 9. 2004.
- Ule, Mirjana. 2004. *Socialna psihologija*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Ule, Mirjana. 2005. *Psihologija komuniciranja*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Widdowson, H. George. 1991. *Aspects of Language Teaching*. Oxford: Oxford University Press.
- Wiemann, J. M. 1977. Explication and Test of Model of Communicative Competence. *Human Communication Research* 3, 195–213.
- Wilson R. Steven in Christina M. Sabee. 2003. Explicating Communicative Competence as a Theoretical Term. V: J. Greene in B. Burleson (ur.), *Handbook of Communication and Social Interaction Skills*, 3–50. Mahwah, London: L. Erlbaum.
- Zdravec-Pešec, Renata. 1994. *Pragmatično jezikoslovje: temeljni pojmi*. Ljubljana: Pedagoški inštitut, Center za diskurzivne študije.