

Komunikacija z vidika zgodovinskega razvoja jezika, retorike, argumentacije in konflikta

Jernej Šoštar

Osnovna šola Nove Fužine

Ključna vrlina uspešnega človeka je dobra komunikacija. Ta je namreč vedno dvosmeren proces, saj je povezana s sočasno medsebojno zaznavo in hkratno medsebojno izmenjavo sporočil. Komunikacijsko shemo (pošiljatelj – sporočilo – prejemnik) lahko razumemo zgolj simbolično, saj je pošiljatelj v istem trenutku tudi prejemnik in sočasno, ko pri njem poteka notranji proces kodiranja, že poteka tudi proces dekodiranja. Ker pri medosebni komunikaciji ne gre zgolj za preprosto izmenjavo sporočil, temveč je njeno bistvo predvsem v ustvarjanju in izmenjavi pomenov, je moj namen predstaviti tisti način komunikacije, ki preprečuje morebitne nesporazume. Cilj, ki temelji na prepričanju, da vse, kar nekdo izreče in izraža z nebesednim vedenjem, lahko drugi interpretira na številne, njemu lastne načine – in prav od tod izvira največ nesporazumov, katerih razlog je v večini primerov nevedša komunikacija –, je na podlagi proučitve zgodovinskega razvoja prikazati »pravilen« način komunikacije. V prispevku tako začnem s predstavitvijo jezika, ki je temelj družbenega razvoja, nadaljujem z opisom retorike in argumentacije, saj sta to ključni veščini, ki ju moramo za uspešno komunikacijo obvladati. Sledila bosta definicija in predstavitev konflikta, ki predstavlja srž posameznikovih težav, ter zaključek s predstavitvijo tehnik razreševalne komunikacije.

Ključne besede: komunikacija, jezik, retorika, argumentacija, konflikt

Uvod

Komunikacija ima pri odzivanju na konflikte, ki so njeni nepogrešljivi spremljevalci, edinstven potencial. Njena največja vrednost ni le iskanje rešitve med ljudmi, ampak tudi spreminjanje ljudi na bolje, in to ravno sredi samega konflikta med njimi. Ljudje se v procesu razreševalne komunikacije spreminjajo, ker odkrijejo poti, na katerih se jim ne bo treba ukloniti najbolj destruktivnim pritiskom konflikta: ravnati iz šibkosti namesto iz moči in razčlovečiti sogovornika, namesto da bi mu priznali njegove vrline. K premagovanju teh pritiskov sodi sprejemanje težkih moralnih odločitev, ki ljudi spremenijo na bolje. Tako ljudje znotraj

sebe odkrijejo sposobnosti za dobro, česar pred tem niso poznali. Ob tem se še naučijo, kako naj te pozitivne sposobnosti uporabijo pri soočanju z življenjskimi težavami in povezovanju drug z drugim, hkrati pa z načinom komunikacije lahko spremenijo tudi svoje družinske, poslovne, sosedske in institucionalne interakcije. Iz tega sledi, da se učinki dobre komunikacije razširijo preko posameznih rešitev nesporazumov in skupaj učinkujejo na širša socialna področja, kjer v naši družbi običajno potekajo vsakodnevne interakcije (Bush in Folger 2010, 13).

Komunikacijo bom poskusil osvetliti in opredeliti skozi oči sociologa. Posvetil se bom njenim temeljem, kot so jezik, retorika in argumentacija, ter v nadaljevanju predstavil dobro komunikacijo, konflikt in primere dobre razreševalne komunikacije.

Jezik

»Jezik je simbolični znak,« je zapisal Charles Sanders Pierce. Simboli so tisti znaki, pri katerih je odnos med označevalcem in označencem poljuben. Jezik je med vsemi znakovnimi sistemi tisti, pri katerem je arbitrarnost najbolj očitna (Grgič 2007, 34), hkrati pa je, kot navaja Barthes (Barthes 1990, 142), družbena institucija in sistem vrednot. Individuum ne more sam ustvarjati in spreminjati jezika, saj je jezik predvsem kolektivni dogovor, ki se mu mora individuum scela podrediti, če hoče komunicirati. V nasprotju z jezikom, ki je institucija in sistem, je govor predvsem individualno dejanje izbire in aktualizacije. Govor sestavljajo kombinacije, s pomočjo katerih govoreči subjekt kodeks jezika lahko uporablja za to, da izrazi osebno misel, in psiho-fizični mehanizmi, ki govorcu omogočajo, da te kombinacije izrazi (str. 143).

Jezik in govor je mogoče v polnosti definirati šele v dialektičnem procesu, ki povezuje drugega z drugim, saj ni jezika brez govorice in ni govorice brez jezika. Jezik je proizvod in orodje govora. Tukaj pa igra pomembno vlogo komunikacijski kontekst, saj je jezikovna raba vedno postavljena v kompleksno ozadje, s katerim je na različne načine povezana. Verschueren (2000, 116) navaja, da je Malinovski leta 1923 skoval izraz »kontekst situacije«: »Natanko tako kot je v realnosti govorjenih ali pisnih jezikov beseda brez jezikovnega konteksta zgolj izmišljiva in ne predstavlja ničesar razen same sebe, v realnosti govorjenega živega govora izjava nima nobenega pomena, če ni izražena v kontekstu situacije.«

Verschueren v nadaljevanju navaja, da so v izolaciji skoraj vse

izjave zelo nedoločene zaradi številnih kontekstualnih konstelacij, v katere se lahko prilegajo. Meni, da nikakor ne povzročamo nejasnosti, če v jezikovno analizo vključimo kontekst, ampak je prav to prvi pogoj za natančnost, in še, da ne smemo narediti napake, da bi kontekst popredmetili ali ga razumeli kot nekaj togega, saj kontekst prispeva k jasnosti, ker se lahko o njem dogovarjamo, ga razumemo ali zavrnemo, sprejmemo razumevanje oziroma se o njem znova dogovarjamo. Ta proces se imenuje kontekstualizacija in je ena od najpomembnejših sestavin besednega tvorjenja pomena. Ker so kontekstualne interpretacije dejavno signalizirane in/ali uporabljene, so v jezikovni analizi izredno uporabne, saj jih lahko spremljamo. Do signaliziranja lahko pride v trenutku izjavitve in interpretacije, ki ju uporabimo in o katerih se domenimo pozneje v interakciji in ki lahko izključita dvoumnost iz prejšnjih odlomkov diskurza (Verschueren 2000, 164).

Spoznali smo torej, da je jezik osnova retorike, ki jo bom predstavil v naslednjem poglavju.

Retorika

Grabnar navaja, da ima vsaka družba in vsak narod svoj govor. Meni, da družina poskrbi, da se otrok nauči govorice in jezika že v prvih letih življenja, saj brez tega ni mogoče živeti. Posameznik lahko ureja odnose s soljudmi in okoljem samo z jezikom in govorico. Jezik je poglavitno in edino sredstvo, s katerim posameznik razume svet okrog sebe ter pridobiva in ohranja znanje. Vsaka družba na podlagi navedenega razvija svoje posebne dejavnosti, proizvodnjo in razdelitev dobrin, svojevrstno obredje ter določene utrjene simbolične dejavnosti, ki so običajno religioznega porekla. Del obredja in različnih družbenih dejavnosti je govorni nastop, ki zahteva nekoliko več znanja in spretnosti (Grabnar 1999, 3).

Takrat pa že govorimo o retoriki. Kaj je retorika? Po Ogrizku (2006, 934) je retorika teorija in praksa javnega govorjenja, ki je hkrati tudi moralno in estetsko. Retorika je torej veščina govorništva, ki se je je treba posebej naučiti.

Grabner (1999, 3) meni, da je retorika primarno znanje, ki ga razvija vsaka družba in ga kot tako vsaka po svoje tudi razume, in navaja, da je retorika vedno povezana z vzgojo, šolstvom, filozofijo in religijo.

Če na kratko pogledamo razvoj pisave in retorike, ne moremo mimo kitajske kulture, ki je s svojo pisavo najstarejša na svetu. Zgodovina kitajske kulture se začenja že pred 5000 leti. Tedaj so

razvili svoj vzgojni in šolski sistem, ki je vključeval predvsem večščino govorjenja in pisanja. Prvobitna kitajska retorika je zahtevala natančno ponavljanje svetih besedil – učenec je moral vse znati na pamet. Primarna naloga kitajskega govornika je bila vzdrževanje tradicije in izročil starih avtoritativnih prednikov. Na začetku znanja govorništva niso razumeli kot ustvarjalno ali izvirno improvizacijo in prepričanje, ampak kot vzdrževanje starega reda in vrednot (Grabnar 1999, 5–8).

Ob kitajski kulturi imamo še hebrejsko vzgojo, ki tvori nekakšen prehod med orientalsko in zahodnjaško vzgojo. Orientalске kulture, njihovi vzgojni sistemi in razumevanje retorike imajo skupno značilnost, saj smisel in cilj njihove vzgoje ni svoboden, močan in prepričljiv govornik, ki bi se ukvarjal z lastno miselno izvirnostjo, ampak posameznik, ki naj se s svojim govorjenjem in delovanjem uspešno in v skladu z njegovimi zakonitostmi uvaja v obstoječi sistem (Grabnar 1999, 12–16).

Dva velika epa oznanjata začetek retorike pri Grkih; to sta Homerjevi *Iliada* in *Odiseja*, ki hkrati predstavljata začetek evropske kulture in literature. V obeh je veliko govorov, govorniških nastopov in dramatičnih dialogov. Raziskovalci občudujejo strukturo in dikcijo teh govorov, saj so vsi sestavljeni po določenih pravilih, ki so jih teoretiki retorike sestavili in zapisali šele nekaj stoletij pozneje. Homer je živel okrog leta 1000 pr. n. št., retorična znanost pa se je razvila šele v 5. stol. pr. n. št., ko so začele delovati retorične šole (Grabnar 1999, 23–30).

Torej, retorično znanje in spretnost sta za vsako družbo in demokracijo nepogrešljiva. Pri starih Grkih so bile za njun razvoj ključne ugodne družbene razmere, ki jih pri orientalskih narodih in državah ni bilo. Grki niso nikoli ustanovili velike države, ki bi jih združevala in organizirala v enoten sistem na podlagi skupne religije ali avtoritete. Zaradi razčlenjenosti so se razvila posamezna mesta, polisi. Polisi so bili skupnosti, v katerih se je morala razvijati vladavina ljudstva – demokracija. Ljudje so se neprenehoma srečevali na ulicah in trgih, se pogovarjali in zborovali ter sprejemali pomembne odločitve. Vse naštetto je pripomoglo k razvoju retorike kot posebne znanosti in spretnosti. Grki so v tistih časih menili, da so jezik, govorica in retorična spretnost darilo bogov. Prepír je na primer pomenil zlo, ki mu je kos samo dober in ugleden retor. Pomiriti prepírljivce in s pravično razsodbo ustvariti soglasje in enodušnost je bila sposobnost, ki jo je imel samo tisti, ki so mu ta dar naklonili bogovi. Prepír je kaotično dogajanje, ki ne vodi k razumnemu cilju. Pri vojskovanju z besedami je

prav tako kot pri vojskovanju z meči, in sicer pri obračanju besed vedno zmaguje močnejši, glasnejši in spretnejši, ne pa pravičnejši in modrejši (Grabnar 1999, 30–35).

Za očeta retorike kot znanosti velja filozof Empedokles iz Akraganta na Siciliji (495–435 pr.n.št.), saj je prvi ustanovil šolo govornišva. Imel je veliko učencev, ki so nadaljevali njegov nauk. Sistematični pouk retorike se je začel na Siciliji, v Sirakuzah, v 5. stol. pr.n.št., po padcu tiranije, ko je tam nastala demokracija.

Barthes navaja, da se je retorika (kot metagovorica) rodila iz latinskega pravdanja. Okoli leta 485 pred Kristusom sta sicilska tirana Gelon in Hieron zapovedala deportacije, preselitve prebivalstva in njegovo razlastitev, da bi poselila Sirakuzo in nagradila najemne vojake. Potem ko ju je demokratična vstaja vrgla z oblasti in so hoteli obnoviti *status quo ante*, je prišlo do številnih pravnih, saj lastninske pravice niso bile več razvidne. Barthes nadalje navaja, da so bile to pravde nove vrste, saj so v njih odločale velike ljudske porote, ki jih je bilo mogoče prepričati le z zgovornostjo (Barthes 1990, 18). Zato je zgovornost, ki je tako črpala moč hkrati iz demokracije in iz demagogije, s sodnega in s političnega področja, kmalu postala predmet pouka. Metagovorica (diskurz o diskurzu) je vključevala več praktik, ki so glede na obdobje sestavljale retoriko, in sicer (Barthes 1990, 13):

1. Tehnika, to je *ars*, umetnost v klasičnem pomenu izraza:

- umetnost prepričevanja, množica pravil, navodil, katerih raba omogoča, da poslušalca govora prepričamo, tudi če je tisto, o čemer naj bi ga prepričali, neresnično.

2. Pouk:

- retorična umetnost, ki so jo sprva prenašali osebno (retor in njegovi učenci, klienti), se je kmalu vključila v učne ustanove. V šolah je postala bistveni del tistega, čemur bi danes rekli višji del srednje šole in visoko šolstvo. Postala je snov za preizkušanje znanja (vaje, lekcije, preizkusi).

3. Znanost:

- je avtonomno polje proučevanja nekaterih homogenih pojavov;
- razvrstitev teh pojavov (njen najslovitejši prežetek je seznam retoričnih figur);
- metagovorica, množica retoričnih razprav, katerih snov oziroma predmet je govorica (argumentativna in figurirana govorica).

4. Morala:

- ker je retorika sistem pravil, jo skozi in skozi prežema dvoumnost te besede;
- je hkrati priročna zbirka napotkov, ki jih navdihuje praktična smotrnost, a tudi kodeks predpisov, ki naj nadzorujejo odmike govorice strasti.

5. Družbena praksa:

- retorika je privilegirana tehnika, s katero si vladajoči razredi zagotavljajo lastnino nad besedo. Govorica je moč, zato so vpeljali selektivna pravila, ki urejajo dostop do te moči, iz dostopa pa naredili psevdoznanost, zaprto za tiste, ki »ne znajo govoriti«, in je del drage iniciacije.

6. Ludična praksa:

- vse te prakse so sestavljale mogočen institucionalen sistem, zato je samo po sebi umevno, da se je moralo razviti posmehovanje retoriki, nekakšna »črna« retorika.

Med pomembne može, ki so vplivali na nastanek retorike, spada tudi Izokrat, ki se je uprl moralni neodgovornosti takratne retorike. Menil je, da ni dovolj, če se učimo samo retorike, kajti za umetnost govorjenja je potreben *logos*, s čimer je imel v mislih razum in ne samo domiselnosti in besedne iznajdljivosti. Bil je mnenja, da naj študij umetnosti govorjenja spodbuja k moralnosti. Posameznik, ki hoče dobro govoriti, mora biti hkrati pošten in kreposten. Govornik mora biti dober človek, in vsi, ki ga poslušajo, morajo biti o njegovi kreposti prepričani vnaprej. Platon pa je bil drugačnega mnenja. V sistemu Platonove filozofije zgovornost in modrost nista enakovredni vrlini, za kar se je z vsemi silami zavzemal Izokrat, ampak je modrost zanj pomembnejša. Govornik mora čim več pozornosti posvetiti filozofiji, drugače ne bo mogel povedati nič pametnega. Menil je, da je znanje največja krepost in da mora biti ves duhovni napor usmerjen k takšnemu spoznanju resnice. Usmerjen mora biti k dialektični metodi (k sogovorništvu) in ne le h govorništvu. Skratka, po Platonu je retorika, ki ni podrejena dialektiki, brez vrednosti.

Platonov učenec Aristotel je okrog leta 330 pr. n. št. napisal *Veščino retorike* (Grabnar 1999, 38). Raziskoval je naravo človeškega govorjenja, naravo retorike in dialektike, besede, jezika, dokazovanja in prepričanja, učinkovanja in čustvovanja. Retorika in dialektika sta v naravi človeške družbe; vsi smo v njiju enako udeleženi, saj si vsi ljudje nenehno prizadevamo, da bi neko misel čim

bolje pretresli, podprli ali jo zavrgli. Če povem drugače, prizadevamo si, da bi misel, ki izraža naše stališče, argumentirali.

Argumentacija

Po Žagarju je argumentiranje dejavnost, s katero je prežeto vse naše življenje (Verschueren 2000, 427). Argumentacija je racionalna, jezikovna in družbena dejavnost, katere namen je narediti določeno stališče za poslušalca ali bralca bolj ali manj sprejemljivo oziroma bolj ali manj nesprejemljivo. To, da je argumentacija racionalna, lahko razumemo v kontekstu ločevanja retorike in argumentacije. Žagar navaja, da retoriko kot spretnost prepričevanja vse pogosteje razumemo kot argumentacijo samo, medtem ko se argumentacija dandanes retorike otepa. Meni, da je argumentacija prepričevanje, ki je nastalo in izšlo iz polja retorike, ni pa vsako prepričevanje tudi argumentacija. Poleg racionalnega elementa – *logos* pozna retorika še dva nadracionalna prepričevalna postopka, *etos* in *pathos*, in oba sta *logosu* v kontekstu retorike funkcionalno enakovredna (str. 430).

Žagar nadalje opisuje, da je *etos* samopodoba, kakršno kažemo poslušalcem in ni (nujno) naša prava podoba, temveč podoba, za katero si želimo, da bi jo poslušalci videli. Ta je prilagojena cilju, ki bi ga radi dosegli. *Pathos* pa je nekakšna druga stran *etosa* in je z njim včasih neločljivo povezan. *Pathos* je skupna oznaka za vse tiste dejavnosti, s katerimi govorec namerno vpliva na čustva poslušalcev. V argumentaciji pa taki postopki niso dovoljeni, saj mora argumentacija vedno upoštevati enaka osnovna pravila, ne glede na občinstvo in ne glede na to, kdo argumentira (Verschueren 2000, 431).

Pri argumentaciji potrebujemo eksplicitne sklepe in nedvoumne argumente, ki te sklepe podpirajo, kajti če sklepi niso eksplicitni, potem ne moremo poiskati argumentov, ki naj bi jih podpirali. Enako velja za argumente, kajti če argumenti niso jasni in eksplicitni, potem je iz njih težko izpeljati veljaven sklep. Skratka, pogoj za sleherno argumentacijo v besedilu ali govoru je torej prepoznavanje sklepov in argumentov, ki te sklepe podpirajo.

Prav tako se argumentacija po navadi ne omejuje na konkretna, posamezna dejstva, ampak ima širšo, splošnejšo veljavo. Trditev, ki jo utemeljujemo z drugo trditvijo, ne velja le v tej konkretni situaciji, ampak v večini podobnih situacij – je splošnejša. S pojasnilom določeno situacijo, ki se je zgodila, po Žagarju razložimo, z argumentacijo pa nasploh utemeljimo, kaj in zakaj se dogaja v po-

dobnih situacijah, ne da bi imeli s tako situacijo nujno neposredno opraviti (Verschuieren 2000, 435).

Zanimiv pogled na pojem argumentacije je podal tudi Perelman, ki pravi, da argumentacija skuša predvsem učinkovati na poslušalstvo, spremeniti njegovo prepričanje ali razpoloženje in doseči soglasje s pogovorom, ne pa vsiliti svoje volje s prisilo. Nadalje meni, da se mora govornik prilagoditi svojemu poslušalstvu, če želi, da bo njegov govor učinkovit. S prilagoditvijo je imel Perelman v mislih predvsem to, da govornik gradi svoj govor le na tezah, ki jih sprejemajo tudi tisti, na katere ga naslavlja. Če hoče govornik uspešno opraviti svoje poslanstvo, mora izhajati samo iz tistih premis, ki so deležne ustreznega soglasja (Perelman 1993, 33).

Torej je pri argumentaciji priporočljivo, da se govornik najprej prepriča, ali je poslušalstvo sprejelo njegove premise. Glede na to, da noben argument ni obvezen, toda vsak prispeva h krepitvi argumentacije v celoti, Perelman meni, da je učinkovitost govora odvisna od števila argumentov. Nadalje lahko argument, ki ni prilagojen občinstvu, izzove negativen odziv. Ko sproži takšne ugovore, ki znajo odbiti poslušalstvo, je to znak, da gre za šibek argument. Zaradi te šibkosti se lahko podoba govornika spremeni, saj se poslušalstvu utegne zazdeti nepošten, nevreden zaupanja, in to samo zato, ker ne premore boljših argumentov v prid tezi, ki jo zagovarja (Perelman 1993, 135).

Perelman meni, da se mora govornik, ker je število argumentov neomejeno, zateči k moči le-teh; sestavljena je iz učinkovitosti in veljavnosti argumenta. Moč nekaterih argumentov je namreč mogoče povečati ali zmanjšati, in sicer tako, da jih umestimo v kontekst, ki ga določa govornikova oseba. Tako med drugim znan, predvidljiv in banalen argument, ki učinkuje predvsem vsakdanje, zagotovo ne premore toliko moči kot izviren, nov in stvaren argument (Perelman 1993, 141).

Retoriki navajajo tri vrste zaporedja glede na moč argumentov (Perelman 1993, 142):

1. *Zaporedje naraščajoče moči* – začne se z najšibkejšimi argumenti. Slabost tega zaporedja je v tem, da nemudoma ozlovolji poslušalstvo, umaže podobo govornika, škodi njegovemu ugledu in ga prikrajša za pozornost.
2. *Zaporedje upadajoče moči* – konča se z najšibkejšimi argumenti. Pri poslušalstvu zapustijo slab vtis, pogosto edini, ki jim ostane v spominu.

3. *Nestorsko zaporedje* – predpostavljamo, da je moč argumentov nekaj konstantnega. Toda to ne drži, saj je odvisna od načina, kako jih poslušalstvo sprejme. Če je nasprotnikova argumentacija naredila vtis, je v govornikovem interesu, da jo že na začetku zavrne, in sicer tako, da pripravi ustrezen teren za to, še preden predstavi svoje lastne argumente.

Pri argumentaciji se mora govornik zavedati, da se poslušalstvo, če je govor učinkovit, spreminja vzporedno z njegovim razvojem. Argumenti imajo namreč različno težo, ki je odvisna od tega, ali poslušalci poznajo nekatera dejstva ali ne, in od njihove interpretacije (Perelman 1993, 143).

To temo bom sklenil s citatom L. Šumič Rihe, ki pravi, »da je argumentacija govor, ki za svoje merilo in smoter priznava um« (Perelman 1993, 157), in nadaljeval z obravnavo komunikacije, v katero smo tako ali drugače vključeni vsi.

Komunikacija

Poznamo različne definicije komunikacije. Eno izmed njih naveda Hogg in Vaughan, ki menita, da je komunikacija prenos pomenskih informacij od ene osebe k drugi (Hogg in Vaughan 1998, 524), drugo pa Johnsonova, ki pravita, da je medosebna komunikacija proces, v katerem vsi udeleženci sprejemajo, pošiljajo in interpretirajo sporočila oziroma simbole, ki so povezani z določenimi pomeni (Johnson in Johnson 1997, 140).

Komunikacija je vedno dvosmeren proces, saj je povezana s sočasno medsebojno zaznavo in hkratno medsebojno izmenjavo sporočil (Hartley 1993, 9). Komunikacijsko shemo (pošiljatelj – sporočilo – prejemnik) lahko razumemo zgolj simbolično, saj je pošiljatelj v istem trenutku tudi prejemnik in sočasno, ko pri njem poteka notranji proces kodiranja, poteka že tudi proces dekodiranja. Johnsonova menita, da komunikacija vključuje sedem temeljnih elementov (Johnson in Johnson 1997, 142):

- namene, misli in čustva pošiljatelja in način pošiljanja sporočila, za katerega se ta je odločil;
- pošiljatelj sporočilo s pretvorbo svojih misli, čustev in namenov kodira v sporočilo, primerno za pošiljanje;
- pošiljatelj pošlje sporočilo prejemniku;
- sporočilo je poslano po kanalu, pri čemer kanal pomeni sredstvo, način prenašanja sporočila (valovanje glasu, pisano besedilo itd.);

- prejemnik dekodira sporočilo z interpretiranjem njegovega pomena – prejemnikova interpretacija je odvisna od tega, kako dobro je razumel vsebino sporočila in pošiljateljev namen;
- prejemnik se notranje odzove na to interpretacijo sporočila;
- šum je vsak element, ki ovira proces komunikacije – znotraj komunikacije so šumi stališča, referenčni okvir in ustreznost jezika ali drugih načinov izražanja; v prejemniku so šumi lahko stališča, izvor, izkušnje, ki vplivajo na proces dekodiranja, v kanalu pa so šumi lahko povezani z zvoki iz okolja, jezikovne težave itd.; v linearnih modelih komunikacije so se pri obravnavi šumov omejili predvsem na šume v kanalu.

Hartley meni, da medosebna komunikacija ni preprosta izmenjava sporočil, temveč je njeno bistvo v ustvarjanju in izmenjavi pomenov (Hartley 1993, 9). Vse, kar nekdo izreče in izraža z nebesednim vedenjem, lahko drugi interpretira na številne, sebi lastne načine – in prav od tod izvira največ nesporazumov, meni Vec (2005, 16).

Dimbleby in Burton navajata štiri kategorije komunikacije (Dimbleby in Burton 1995, 5):

1. *Notranja komunikacija (intrapersonalna)* – poteka, ko razmišljamo oziroma komuniciramo sami s seboj. Npr. včasih se v mislih pogovarjamo sami s sabo, kot bi govorili s kako drugo osebo, drugič si dajemo navodila itd.
2. *Medosebna komunikacija (interpersonalna)* – ali komunikacija znotraj manjše skupine se običajno nanaša na neposredno komuniciranje dveh ali več ljudi.
3. *Skupinska komunikacija* – poteka med različnimi skupinami. Pri majhnih skupinah (skupinica prijateljev, družina itd.) obstaja neposredna komunikacija, večje skupine pa se vedejo drugače, saj do njihovega združevanja pride iz drugačnih razlogov (npr. na koncertih).
4. *Množična komunikacija* – se nanaša na zelo veliko prejemnikov ali uporabnikov (npr. poštni ali telefonski sistemi).
5. *Komunikacija med živalmi* (npr. primati) in komunikacija med človekom in živalmi.

Dejstvo je, da je človek v svojem razvoju najprej uporabljal nebesedno komuniciranje, šele nato je začel za sporazumevanje z drugimi postopoma uporabljati glasove in čedalje bolj izpopolnjena besedna sporočila. Dunbar meni, da je moral človek v svoji

zgodovini zaradi večanja skupin (večja možnost samega preživetja ter bolj kakovostnega oziroma lažjega življenja) in ohranjanja le-teh iznajti učinkovito sredstvo, ki bi ga v skupini negovali – to sredstvo je jezik. Navaja še, da v komunikaciji približno 60 odstotkov časa porabimo za klepetanje o odnosih in osebnih izkušnjah, skratka za nekakšno jezikovno medsebojno negovanje (Dunbar 1993, 681).

Pri komunikaciji se lahko pojavijo posamezne ovire, ki jih opisujeta Dimbleby in Burton (Dimbleby in Burton 1995, 64–75):

- *Ovire pri procesu zaznavanja in filtriranja* so povezane s psihološkimi ovirami, saj se filtriranje dogaja v mišljenju. Pri filtriranju so temeljnega pomena predpostavke, vnaprejšnje domneve, ki jih imamo o drugih ljudeh.
- *Mehanične ovire* oziroma fizični dejavniki otežujejo ali onemogočajo komuniciranje. Sem prištevamo ropot, ki prihaja z ulice, zračnost prostora, temperaturo, osvetljenost, dnevni čas itd.
- *Semantične ovire* se nanašajo na nepremišljeno uporabo besed. Če besed ne uporabljamo ustrezno in z ustreznim pomenom, je velika verjetnost, da nas ne bodo pravilno razumeli. Pri tem je pomembno zavedanje, da pomen besed obstaja v mislih, ne v besedah samih. Pomen besed znotraj posameznih skupin je namreč dogovorjen. Takrat, ko besede npr. uporabljamo pomensko drugače od ustaljene rabe, se verjetnost, da bo prejemnik našim besedam pripisal svoj pomen (verjetno bližje ustaljenemu), poveča.
- *Psihološke ovire* so povezane s stališči, prepričanji in vrednotami in pomenijo najbolj običajen izvor težav v medsebojni komunikaciji. V tem okviru so zlasti močni predsodki in stereotipi o ljudeh, ki vplivajo na procesa kodiranja in dekodiranja.

Navedene ovire lahko predstavljajo tudi povod za konflikt, ki ga bom predstavil v nadaljevanju.

Konflikt

Konflikt je spopad nezdružljivih tendenc in učinkov v posamezniku, skupini in narodu ali med posamezniki, skupinami in narodi v situacijah, ki so bodisi konkurenčne ali sodelovalne. Kot navaja Deutsch (1973), lahko razlikujemo intrapersonalne in inter-

personalne konflikte, konflikte v skupinah, konflikte med skupinami in intranacionalne in internacionalne konflikte.

Kristančič in Ostrman (1999, 74) menita, da je konflikt neizogiben že na začetku medosebnih odnosov, če:

- izhajajo osebe iz različnih socialnih, ekonomskih in kulturnih okolij;
- imajo osebe različna pričakovanja, kar zadeva spolne vloge;
- so osebe pretirano zaskrbljene zgolj zase;
- se osebe razlikujejo po tem, kako prenašajo stres;
- se osebe razlikujejo v okusih in nagnjenjih;
- se osebe razlikujejo v verovanjih in vrednotah;
- se osebe razlikujejo v interesih;
- se osebe razlikujejo v zmožnostih spreminjanja in osebne rasti;
- imajo osebe različno družbeno in socialno okolje.

Menita tudi, da se konflikti v medosebnih odnosih porajajo na različnih življenjskih področjih, in sicer (Kristančič in Ostrman 1999, 74–75):

1. *na področju partnerstva (zakon in družina)*: kronični konflikti, nezaupanje med partnerjema, seksualno življenje, finančna odvisnost od partnerja, ločitev in razveza, rojstvo otroka, finančne težave, smrt ali bolezen v družini, homoseksualnost, odnosi s sorodniki;
2. *na področju dela*: sprememba dela, reorganizacija v službi, stečaj podjetja, nezaposlenost, slab odnos z nadrejenimi, nenehni prepiri v službi, nezmožnost napredovanja, pretiravanje z delom, upokožitev, neuspeh v šoli, težave pri javnem nastopanju;
3. *na področju socialnih razmer*: revščina, izguba socialne podpore okolja, diskriminacija, begunstvo;
4. *na področju telesnega stanja*: zloraba alkohola in drog, posilstvo, fizična zloraba s strani drugih oseb, resna bolezen, telesna prizadetost po nesreči, življenje na vojnem območju;
5. *na področju interpersonalnosti – intrapersonalnosti*: občutek, da je življenje brez smisla, pretirani občutki krivde, pretirana zaskrbljenost, pomanjkanje samozaščitnega mišljenja, pogosta depresivna stanja, psihotične tendence.

Negativni učinki konfliktov uničujejo medosebne odnose, kar povzroča psihično bolečino in prekinitev odnosa. Kljub temu pa

avtorja menita, da ima lahko konflikt tudi pozitivne učinke, in sicer (Kristančič in Ostrman 1999, 76):

- *večje zaupanje*: konflikt lahko gradi vzajemno zaupanje; tisti, ki problem rešujejo skupaj, imajo lahko občutek, da je njihov odnos manj krhek, kot to velja za tiste, ki teh izkušenj nimajo;
- *večja intimnost*: težave lahko vidimo kot krepitev intimnosti; eden od pomembnih vidikov intimnosti je sposobnost dajanja in sprejemanja spoštljivih povratnih informacij; to pomeni, da problema ne skušamo potlačiti, ampak ga vzajemno rešujemo;
- *ustvarjalne rešitve*: ustvarjalen konflikt je vzajemno reševanje problemov; ustvarjalnim rešitvam, ki zaščitijo interese obeh strani, pravimo rešitve (izidi), v katerih sta obe strani zmagovalca in ne poraženca.

Načini, s katerimi lahko rešimo nastale konflikte med posamezniki ali skupinami, so različni. V nadaljevanju bom navedel tiste, za katere menim, da smo jih sposobni uporabljati vsi (Kociper 2011a):

- aktivno poslušanje,
- spraševanje – postavljanje vprašanj,
- preokvirjanje (*reframing*),
- prepoznavanje težave – *peeling the onion* (lupljenje čebule),
- iskanje skupnih interesov (*mutualizing*),
- obvladovanje čustev,
- možganska nevihta (*brainstorming*) – ustvarjanje opcij,
- normaliziranje (*normalizing*),
- deljenje na posamezne dele (*partilizing*),
- povratna informacija (*feed back*),
- povzemanje,
- preverjanje resničnosti,
- ločena srečanja kot tehnika itd.

Nekatere izmed navedenih načinov, na katere s pomočjo komunikacije razrešujemo konflikt, je treba podrobneje predstaviti. Eden od njih je na primer spraševanje.

S spraševanjem vodimo in nadziramo ter usmerjamo postopek komunikacije. Pri tej tehniki uporabljamo več vrst vprašanj, od odprtih/zaprtyh, krožnih, do vprašanj za izvajanje tehnike *peeling the onion* (npr. Zakaj se vam zdi to tako pomembno? Zakaj se

vam zdi to dobra odločitev? ipd.) in vprašanj na točki *turning-over* (Ali so znana vsa dejstva? Ali sprejmete nasprotno stranko kot pogajalca? ipd.). Za vsa vprašanja je bolj smotrno, da jih postavljamo v pogojniku (Ali bi mi lahko povedali, opisali ...?) in ne kot da zaslišujemo. V mediacijskem postopku tudi nikoli ne postavljamo sugestivnih vprašanj, torej takih, ki sugerirajo odgovor, in ne kapioznih, torej vprašanj, ki že vsebujejo odgovor (Kociper 2011b).

Ob spraševanju je preokvirjanje (*reframing*) še en način, ki ga ne smemo izpustiti. Gre za tehniko, pri kateri destruktivno ali provokativno retoriko ene osebe »prevedemo« v izjavo, ki jo druga oseba lahko sprejme, ne da bi se razjezila ali zavzela obrambno taktiko. Takšno prevajanje pa ne sme zavajati. Gre torej za »prevod« v jezik nevtralnosti.

Reframing je tehnika, ki nam pomaga ravnati s konfliktom kot celostnim pojavom, tako da osebam v konfliktu pomagamo, da konflikt vidijo, ga dojemajo v odprti, široki perspektivi, da vidijo upanje za rešitev in da opis konflikta vsebuje možnost za rešitev. To je proces spreminjanja načina mišljenja oziroma percepcije – videnja konflikta tako, da je mogoče nadaljevati postopek. *Reframing* je bistvo komunikacije, ki zamenja oziroma odstrani obtožbe in načelne trditve, stališča pa zamenja z interesi. Ideja *reframinga* je spremeniti konceptualni ali čustveni način gledanja (Gerardi 2004, 184–190).

Izjemno pomembno je prepoznavanje problema; do tega lahko pridemo s tehniko lupljenja čebule (*peeling the onion*). Prepoznavanje problema je ena od komunikacijskih tehnik, čeprav dejansko ne gre za tehniko, ampak za cilj, ki ga je treba v procesu razreševanja konflikta doseči, če hočemo potovati k rešitvi. Ugotoviti je treba bistvo problema, interese sogovornikov; dejansko gre za iskanje takšne definicije, oznake, izraza problema, ki jo je mogoče podati v enem stavku, v katerem je zajeto vse tisto, kar je obema sodelujočima v komunikaciji skupno. Ko je interes vseh strani izražen v enem stavku, definiciji, problem postane skupen, kar pa je že pol rešitve. Po tem lahko začnemo iskati možne rešitve, opcije (Betetto 2002, 25–26).

Najlažje pa rešitve poiščemo s pomočjo tehnike možganska nevihta (*brainstorming*). Gre za tehniko, ki omogoča ustvarjanje opcij, torej možnih rešitev. Ustvarjalnost se začne, ko so znani interesi (ustvarjalnost predpostavlja spontanost, optimizem, zaupanje, igrivost ...). Namen te tehnike je pridobiti čim več opcij, morebitnih rešitev, torej kvantiteta in ne kvaliteta.

Zaključek

V sodobnem času se izrazito povečujeta individualizem in nezmožnost družbene komunikacije. Kapitalistična ureditev in gonja za materialnimi dobrinami povzročata vse več konfliktnih situacij, in človek postaja žrtev svojih iluzornih materialnih želja, katerih uresničitev pa ga, ironično, ne zadovolji. Althusser s svojo teorijo šolskega ideološkega državnega aparata, ki je ključen za ohranjanje vodilne kapitalistične ideologije, lepo prikazuje, kako je šolski sistem ali izobraževanje kot tako pomembno pri »produciranju« družbeno zaželenih posameznikov. Ključno vlogo pri tem ima vodja – ravnatelj. Šolski sistem mu namreč podeljuje kompetenco, da razmeroma avtonomno vodi proces vzgoje in izobraževanja na posamezni šoli.

Zaradi že omenjenih in predstavljenih družbenih okvirjev je večšina komunikacije vodje ključnega pomena. Poleg poznavanja jezika, posedovanja veščin retorike in argumentacije predstavlja komunikacija eno od pomembnejših lastnosti, ki opredeljujejo odličnega vodjo. Vodjo, ki zna konflikte in z njimi povezane disfunkcionalne odnose vedno spremeniti v razvojno naravnane in konstruktivne. Znanje, ki ga ima vodja na področju dobre razreševalne komunikacije, v takšnih razmerah ponuja rešitev iz na prvi pogled brezizhodnega položaja. Ponuja način komunikacije, možnost biti slišan in možnost ustvarjanja rešitve spora ali konflikta po svoji meri. Ponuja možnost, da najdemo rešitev, ki je sprejemljiva za kakršen koli nemoten in uspešen odnos med sprtima subjektoma ter omogoča pozitivno naravnan razvoj organizacije, kar je cilj vsakega vodje. Ob tem omogoča še osebnostno rast zaposlenih in uvid v stanje, čustva, težave drugega, zato sta vrlina dobre komunikacije in odličen vodja, ki to vrlino ima, kot medla, v daljavi svetleča se luč, ki posamezniku v današnji kruti kapitalistični družbi daje veljavo in pomembnost pri soodločanju o lastnem obstoju ter ga vzgaja v duhu egalitarne in spravljive družbe, ki članom omogoča medsebojno komunikacijo.

Literatura

- Barthes, R. 1990. *Retorika Starih: elementi semiologije*. Ljubljana: Filozofska fakulteta.
- Betetto, N. 2002. »Metode in tehnike mediacije v pravnem postopku.« *Pravna praksa* 21 (1–2): 23–27.
- Bush, R. A. B., in J. P. Folger. 2010. *Obljuba mediacije: odzivanje na konflikt z opolnomočenjem in priznanjem*. Ljubljana: Rakmo.
- Deutsch, M. 1973. *Konfliktregelung*. München: Reinhardt.

- Dimbleby, R., in G. Burton 1995. *More than Words: An Introduction to Communication*. London: Routledge.
- Dunbar, R. I. M. 1993. *Coevolution of Neocortical Size, Group Size and Language in Humans*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gerardi, D. 2004. »RN, MPH, JD, Using Mediation Techniques to Manage Conflict and Create Healthy Work Environments.« *AACN Clinical Issues* 15 (2): 182–195.
- Grabnar, B. 1999. *Zgodovina retorike*. Ljubljana: Šola retorike.
- Grgič, M. 2007. *Logos, simbol in mit: vprašanje semiotike in filozofije jezika*. Maribor: Litera.
- Hartley, P. 1993. *Interpersonal Communication*. London and New York: Routledge.
- Hogg, M. A., in G. M. Vaughan. 1998. *Social Psychonogy*. London: Prentice Hall.
- Johnson, D. W., in F. P. Johnson. 1997. *Joining Together: Group Theory in Group Skills*. Boston: Allyn&Bacon.
- Kociper, M. 2011a. »Interno gradivo Službe za alternativno reševanje sporov (SARS).« Okrožno sodišče v Ljubljani, Ljubljana.
- Kociper, M. 2011b. »Izobraževalni seminar Alternative Dispute Resolution (ADR) pri Okrožnem sodišču.« Okrožno sodišče v Ljubljani, Ljubljana.
- Kristančič, A., in A. Ostrman. 1999. *Individualna in skupinska komunikacija*. Ljubljana: Združenje svetovalnih delavcev Slovenije.
- Ogrizek, M., ur. 2006. *Leksikon Sova*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Perelman, C. 1993. *Kraljestvo retorike*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- Vec, T. 2005. *Komunikacija: umevanje sporazuma*. Ljubljana: Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše.
- Verschueren, J. 2000. *Razumeti pragmatiko*. Ljubljana: *cf.

■ Jernej Šoštar je šolski svetovalni delavec v Osnovni šoli Nove Fužine. jernej.sostar@guest.arnes.si