

Fotograaf Marieke Odekerken



Betteke van Ruler

Betteke van Ruler is emeritus hoogleraar communicatiemanagement en medeoprichter van de Van Ruler Academy. Zij schrijft boeken voor communicatieprofessionals en verzorgt trainingen en incompany trajecten daarover.

De ene dialoog is de andere niet

In alle communicatie- en organisatievisies lees je dat het belangrijk is vaker de dialoog aan te gaan. Noelle Aarts, lang bijzonder hoogleraar Strategische Communicatie op de Logeion-leerstoel, legde veel nadruk op het nut van dialoog in ons vak. Voor haar is een gesprek pas een dialoog als het voldoet aan een aantal eisen. Zoals dat het niet gaat over winnen of verliezen maar om benieuwd zijn naar andermans perspectief, om luisteren naar elkaar en elkaar willen begrijpen. Maar dat is beslist niet de enig gangbare omschrijving van de dialoog.

De aandacht voor dialoog in ons vak is overigens niet nieuw. De (sinds 1972 ook bij ons) officiële definitie van wat toen public relations heette, was 'bevordering van wederzijds begrip tussen een organisatie en haar publieksgroepen'. Ook in beroepscode, zoals in de Code of Athens van de International Public Relations Association (IPRA) staat de dialoog centraal. Daarin staat dat een professional de plicht heeft om te zorgen voor de 'morele, psychologische en intellectuele condities voor dialoog in zijn ware betekenis, en de rechten te erkennen van alle partijen in de dialoog om hun kijk op de zaak te laten horen'. Dit past ook bij het begrip van ethische communicatie zoals Pearson (1989) dat beschreef als basis voor goede public relations van een organisatie. In Nederland hadden wij een van de Code of Athens afgeleide beroepscode, maar die heeft nooit veel aandacht gekregen en is in 1998 afgeschaft.

Dialoog als morele standaard

Dialoog wordt vaak gedefinieerd als 'een vrije doorstroming van woorden en hun betekenissen' (dia-logos). Dat wil zeggen dat de afzender de moeite neemt om open en eerlijk te uiten wat hij belangrijk vindt en ook uitlegt waarom hij dat vindt. En de ontvanger (wie dan ook) bereid is om er open naar te luisteren en erover na te denken wat die ander bedoelt. Dan is dialoog

dus tegenovergesteld aan censuur, of dat nu zelfcensuur is of opgelegde censuur. Het gaat hierbij vooral om de manier waarop gesprekken over belangrijke thema's in een samenleving horen te verlopen. In deze betekenis ligt de nadruk dan ook op het vrijuit spreken en luisteren als een proces zonder einde, als een moreel kompas voor alle communicatie. Deze invulling van dialoog past bij wat Hans Krabbe in zijn boek Vrijuit Spreken verwoordt. 'Het gaat bij morele communicatie niet om het in stand houden van harmonie, het gaat niet om het gladstrijken van verschillen, om het beschermen van belangen en traditionele waarden, maar om creatie, ontwikkeling, om het vieren van de verschillen, om nieuwe verbintenissen, om nieuwe ontmoetingen, om nieuwe overbruggingen boven de eeuwige breuken en kloven' (p.14) en 'De dialoog is morele communicatie bij uitstek' (p.17).

Dialoog als het gesprek met elkaar

Tegelijkertijd werd dialoog ook in het oude Griekenland net zo goed gedefinieerd als 'tweegesprek' (Muller, 1919). Wij gebruiken dialoog ook vaak op die manier. Dan is het dus gewoon een vorm van communicatie naast andere vormen. Dat neemt niet weg dat niet ieder gesprek als een vorm van dialoog wordt gezien. Het moet wel gaan om open luisteren naar elkaar en op elkaar ingaan. Dialoog staat dan tegen eenrichtingsverkeer en dan vooral tegenover 'de ander willen overtuigen'. Dat hoort bij discussie of debat. Dan wil je namelijk ergens uitkomen, een afspraak, consensus over iets, of bijvoorbeeld een meerderheid wiens standpunt dan verheven wordt tot 'het' standpunt. Dialoog, zeggen we dan meestal, is daar niet voor bedoeld. Dat is bedoeld om verbinding met elkaar te krijgen, door elkaar te leren begrijpen. De kern bij deze vorm van dialoog ligt op het open met elkaar spreken, waarbij iedere mening telt, ook de tegenspraak. Dit past veel meer bij de visie van Noelle Aarts op dialoog en

staat ook in de traditie van public relations als 'bevordering van wederzijds begrip'.

Dialogische communicatie

In de hedendaagse internationale community van onderzoekers in ons vakgebied wordt 'dialogische communicatie' en een 'dialogische benadering' belangrijk gevonden. Daarbij wordt de dialoog gezien als een filosofie voor goede communicatie met als basisbegrippen empathie, nabijheid en betrokkenheid (Lane en Kent, 2018). In deze benadering staat dialoog tegenover het technisch uitwisselen van ideeën en tegenover manipulatie van de ander. Het gaat dus vooral om een houding van openheid naar de ander, ook als je alleen maar iets wil vertellen. Het draait om 'de positieve oriëntatie naar de ander' (Russman en Lane, 2019) en de relatie die je naar elkaar toe voelt. Dat lijkt op de gedachte van dialoog als vrijuit spreken maar toch weer anders. Want het gaat niet om het eerlijk en open durven uitkomen voor je mening maar om de harmonieuze relatie met de ander. Het gaat bovendien nog verder. Kent en Taylor (2014) zien dialogische communicatie als de ultieme manier om te komen tot verbinding met zoveel mogelijk verschillende publieksgroepen. Op die manier krijg je betere besluitvorming, zeggen zij, niet alleen beter voor de organisatie maar ook beter voor de samenleving als geheel. Het gaat hen niet om de dialoog als gespreksvorm maar om de dialogische houding in de organisatie. De communicatieprofessionals zijn volgens hen de bewakers van deze houding.

Dialoog als onderzoeksinstrument

Dialoog werd in de Griekse tijd ook gezien als een gespreksvorm om te onderzoeken wat waar is. De socratische dialoog is nog altijd een onderzoeksmethode om met elkaar uit te zoeken hoe iets echt in elkaar zit. Dan is dialoog veel meer gericht op ergens uitkomen, en dan vooral op consensus over wat 'waar' is. Tegelijkertijd zie ik dat wij de dialoog als onderzoeksinstrument ook heel anders gebruiken, namelijk om af te tasten hoe de ander erin staat. Dan gaat het niet om het onderzoeken van de waarheid maar van hoe de ander over iets denkt. Degene die zo'n dialoog aangaat wil vooral van de ander iets horen, maar

legt het eigen hart niet op tafel. Het gaat dus niet om de vrije uitwisseling van meningen en gevoelens, maar om erachter te komen hoe de meningen van anderen over een bepaald thema liggen. Vaak staat dan al vast hoe de organisatie erover denkt, maar gaat het er alleen nog om erachter te komen hoe je de ander mee kunt krijgen. Dan is dialoog veel meer een soft-selling methode. Het is erg de vraag of het begrip dialoog hier nog wel van toepassing is. Het heeft in elk geval niets te maken met vrijuit spreken of het open gesprek met elkaar.

De dagelijkse praktijk

Uit onderzoek in Australië en Oostenrijk onder communicatieprofessionals bleek dat respondenten inderdaad dialoog nogal eens zien als onderzoeksinstrument (Russman en Lane, 2019). Maar dan vooral om erachter te komen wat de behoeften van hun stakeholders zijn, zodat zij daarop in kunnen gaan in hun kernboodschappen. Of als middel om feedback te krijgen of de stakeholders wel achter de door de organisatie ingeslagen weg staan. Feitelijk heeft de organisatie altijd al bedacht hoe het moet en wordt op het gesprek daarover het woord dialoog geplakt omdat dat goed staat, zei iemand in dat onderzoek. Voor weer anderen is dialoog hetzelfde als de ander informeren, zodat iedereen op hetzelfde kennisniveau zit. Dat staat allemaal ver af van vrijuit spreken en elkaar leren begrijpen.

Bronnen:

Aarts, Noelle (2015). De kunst van een goede dialoog, inaugurele rede bij de aanvaarding van de Logeion-leerstoel aan de Universiteit van Amsterdam.
 IPRA (2015). Code of Ethics, zie Code of Athens (ipra.org).
 Kent, Michael en Maureen Taylor (2014). Dialogic engagement: clarifying foundational concepts. Journal of Public Relations Research.
 Krabbe, Hans (2021). Vrijuit spreken, beter communiceren in het post-truth tijdperk. Lantano.
 Muller, F. (1919). Grieksch Woordenboek. Wolters. NB: Muller beschrijft dat dialogos ook 'afrekening' kan betekenen. Deze betekenis kennen wij niet, dus die laat ik hier buiten beschouwing.
 Pearson, Ron (1989). Business ethics as communication ethics: Public relations practice and the idea of dialogue. In C. H. Botan, & V. Hazelton Jr. (Eds.). Public relations theory (pp. 111–131). Erlbaum.
 Russmann, Uta en Anne B. Lane (2019). Mandating dialogue? International perspectives on differences between theory and practice. Public Relations Review.

'Het gaat niet om het eerlijk en open durven uitkomen voor je mening maar om de harmonieuze relatie met de ander'