

#WorkingTogether2020

#ABSolutelyUnited!

Etyka słowa - odpowiedzialna komunikacja

Krótki przewodnik dotyczący etyki słowa i odpowiedzialnej komunikacji

Jak komunikować, aby nie urazić rozmówcy? Gdzie postawić granice pomiędzy własnym komfortem a komfortem osoby, z którą rozmawiamy? Jak unikać przemocy w komunikacji? Czym jest empatyczne rozmowa? Jak odróżnić uzasadnioną krytykę od agresji słownej? Odpowiedź - przestrzegając etyki słowa.

Etyka słowa jest etyką komunikacji językowej. Obejmuje zarówno argumenty pragmatyczne, czyli odwołujące się do skutecznego komunikowania, jak i aksjologiczne związane z koncepcją człowieka, który ma swoją tożsamość, jest indywidualnością i ma niezbywalną godność.

Zasady, o których warto pamiętać. Warto pamiętać, że nie jest to zbiór zamknięty, a sam język jest żywym tworem i wciąż ewoluuje.

1. Przestrzegaj reguł konwersacyjnych

Komunikacja bywa wyzwaniem, problematyczne mogą być nie tylko słowa, lecz także sam sposób prowadzenia rozmowy. Dlatego zawsze warto mieć na uwadze reguły konwersacyjne, które stanowią podstawowy krok w kierunku etycznej komunikacji.

- Przekazujemy prawdziwe informacje
- Komunikujemy to, co istotne dla tematu rozmowy
- Unikajmy wieloznaczności
- Informujemy rozmówcę stosownie do celu

2. Szanuj tych z którymi rozmawiasz i tych o których rozmawiasz

Brak szacunku przejawia się na różne sposoby, nie chodzi tylko o nieakceptowalne, wulgarne określenia. Ważne są intencje.

- Respektujemy tożsamość i wielowymiarowość każdego z nas, nie sprowadzamy drugiego człowieka do jednej cechy czy jednego poglądu
- Mówmy tak, by rozmówcy czuli się bezpiecznie i mieli świadomość akceptacji
- Miejmy wolę zrozumienia racji innych, jej brak sprawia, że komunikacja jest niepozorna i nieuczciwa

3. Rozróżniaj krytykę od agresji werbalnej

Nie zawsze da się uniknąć krytykowania innych. Warto jednak wiedzieć, gdzie leży granica pomiędzy konstruktywną krytyką a agresją werbalną.

- Pamiętajmy, że przedmiotem krytyki jest działanie lub jego skutek
- Uważajmy, na negatywne i emocjonalne wartościowanie osób - to już agresja werbalna
- Nie uogólniamy ocen, nie krytykujemy wszystkiego, co dotyczy drugiego człowieka lub jakiejś sfery jego życia
- Pamiętajmy też, że agresywnym zachowaniem językowym jest obrażanie oraz stosowanie wulgaryzmów

4. Dbaj o porozumienie bez przemocy

Porozumienie bez przemocy to metoda, która opiera się na świadomej komunikacji. Zdaniem jej twórcy Marshalla Rosenberga podstawą wymiany zdań powinno być zarówno uważne przyjrzenie się własnym potrzebom, jak i potrzebom rozmówcy. Porozumienie bez przemocy bazuje na uważności.

- Odróżniamy fakty od ich interpretacji
- Obserwujemy, tak aby punktem wyjścia było to, co widzimy lub to, co słyszymy, a nie ocena tego co widzimy lub tego co słyszymy

5. Uważaj na wieloznaczności i niedomówienia

Komunikowanie nie wprost może być uznane za jedno z zachowań pasywno-agresywnych. Warto również pamiętać, że wieloznaczności i niedomówienia są szczególnym wyzwaniem w środowisku wielokulturowym, gdzie kontekst i kod kulturowy mają kluczowe znaczenie dla odbioru przekazu.

- Mówmy w sposób wolny od wieloznaczności
- Dbajmy, aby osoba z innego kręgu kulturowego mogła odczytać jednoznacznie nasz przekaz
- Unikajmy półprawd i implikacji

6. Bądź językowo wrażliwy na płeć

Językowa wrażliwość na płeć jest jedną z istotnych spraw dla poczucia równości obywateli. Pomimo, iż wskazuje językową wrażliwość na płeć. Systemowe żeńskie formy słowotwórcze nie są jeszcze dostatecznie utrwalone w zwyczaju językowym, przez to bywają odbierane jako „śmieszne”, „niepoważne”, „lekceważące”. To jednak kwestia czasu.

- Starajmy się używać nazw żeńskich
- Używajmy obu rodzajów rzeczownika: eksperci i ekspertki
- Jeżeli to zasadne dodajmy do czasownika żeńską końcówkę: byłeś/aś
- Stosujmy liczebniki zbiorowe sygnalizujące obecność kobiet: siedmioro zawodników
- Używajmy rzeczowników kolektywnych: państwo doktoranci
- Używajmy form liczby mnogiej: organizatorzy zapewnili (zamiast organizator zapewnił)

- Unikajmy obiegowych sformułowań podtrzymujących negatywny stereotyp kobiety – np. o słusznej decyzji nie mówmy: męska decyzja, o nieaprobowanym zachowaniu mężczyzny: zachowuje się jak baba
- Nie utrwalajmy pogardliwego obrazu kobiety, np. babska logika czy babskie tzy

7. Pamiętaj, że osoba z niepełnosprawnościami i zaburzeniami to przede wszystkim człowiek

Każdy z nas bywa pacjentem. Są też wśród nas osoby z niepełnosprawnościami. Bądźmy wrażliwy komunikując się z nimi i rozmawiając o nich.

- Unikajmy określeń typu niepełnosprawny, niewidomy, głuchy, epileptyk kierujących uwagę na cechę, a nie na człowieka
- Mówmy o osobach, podkreślając ich podmiotowość np. osoba z niepełnosprawnością, osoba z niepełnosprawnościami, osoba niewidząca, osoba niedowidząca, osoba niesłysząca, osoba niedosłysząca, osoba z epilepsją etc.
- Pamiętajmy, że nawet określenie: osoba niepełnosprawna jest niefortunne, bo sugeruje, że niepełnosprawność jest podstawową cechą tej osoby
- Nie skupiamy się na ograniczeniach, unikajmy sformułowań, które podkreślają niesamodzielność osób: dotknięty, skazany, przykuty, cierpiący na itp.
- Wykazujmy się dużym taktem i wrażliwością w mówieniu o osobach z zaburzeniami psychicznymi, ponieważ są one powodem silniejszego niż inne choroby wykluczenia społecznego
- Odrzucajmy określenia pozornie neutralne: schizofrenik, dwubiegunowy czy depresyjny
- Określamy zaburzenia psychiczne opisowo i łączmy je ze słowami osoba, człowiek albo pacjent: osoba z chorobą dwubiegunową, osoba z diagnozą schizofrenii
- Nie mówmy o osobie psychicznie chorej, tylko o osobie z doświadczeniem choroby psychicznej, osobie z doświadczeniem zaburzeń zdrowia psychicznego, osobie po doświadczeniu kryzysu psychicznego
- Pamiętajmy, że im więcej słów dzieli słowo osoba od określeń jej dolegliwości, tym przekaz jest łagodniejszy i stosowniejszy
- Nie stygmatyzujmy osób zmagających się ze schorzeniami i nie pogłębiajmy ich negatywnego postrzegania - unikajmy wartościującego mówienia o „społecznej paranoi”, o „schizofrenicznym zachowaniu”, o czymś „anorektycznym wyglądzie” albo określenia aktywności jakiejś osoby nazwą „ADHD” jest de facto stygmatyzowaniem osób zmagających się z tymi schorzeniami i pogłębia ich negatywne postrzeganie
- Wyeliminujmy ze słownika określenia wartościujące i poniżające: wariat, pomyłony, oszołom, świr, down

8. Dbaj o język wolny od uprzedzeń z powodu orientacji seksualnej, koloru skóry, pochodzenia etnicznego, wieku

Warto nieustannie przypominać, że definiowanie człowieka poprzez wyłącznie jedną cechę jest redukowaniem jego podmiotowości. Jeżeli już zajdzie konieczność wskazania jednej cechy, podstawą etycznej komunikacji jest neutralność.

- Używajmy określeń neutralnych: gej i lesbijka.

- Pamiętajmy, że forma mnoga: homoseksualiści może sugerować, że mowa jest wyłącznie o mężczyznach
- Używajmy akronimu LGBTQ+ określając grupę społeczną i niech zawsze towarzyszą mu określenia: społeczność, wspólnota, osoby, ludzie itp.
- Pamiętajmy, że nie istnieje „ideologia LGBT”, bo ideologia to suma poglądów, idei, pojęć, a LGBT+ to ludzie: lesbijki, geje, osoby biseksualne, osoby transpłciowe, osoby interseksualne
- Miejmy świadomość, że formuła ideologia LGBT dehumanizuje tę grupę społeczną
- Powstrzymujmy się bezwzględnie od wartościowania związków heteroseksualnych i homoseksualnych i od sugerowania, które z nich są właściwsze
- Korzystajmy ze słów wspólnych pomocnych w unikaniu ocen: para, związek, małżeństwo, rodzina, równość
- Pamiętajmy, że język się zmienia, neutralność nazwy Murzyn już się zatarła, dlatego należy jej unikać
- Mówmy o osobach o ciemnym kolorze skóry, jeśli z jakichś powodów jest to konieczne, czarnoskóry, ciemnoskóry
- Wykreślmy ze swojego słownika obraźliwą frazeologię, np. *100 lat za Murzynami, Murzyn zrobił swoje – Murzyn może odejść*
- Unikajmy nazw potocznych, stygmatyzujących mówiąc o grupach etnicznych np. nie Cygan a Rom
- Pamiętajmy, że słowa neutralne mogą w określonych kontekstach nabierać wartościującej mocy
- Zwracajmy uwagę na neutralne terminy migrant, migrantka i pamiętajmy, że określenia obcokrajowiec, cudzoziemiec zawierają w sobie słowa obcy, cudzy, które czasem niosą treści stygmatyzujące
- Unikajmy określania seniorów lub osób starszych od nas słowami potocznymi, infantylnymi, pozornie pieszczotliwymi, które mogą być uznane za lekceważące albo poniżające np. staruszk

Dlaczego warto dbać o etykę słowa?

Z Apelu Zespołu Etyki Słowa, Warszawa, luty 2016 r.: - *Każdy kto broni języka, a zarazem dba o etykę mowy, broni godności człowieka i samej istoty człowieczeństwa, przyczynia się do harmonijnego dialogu w życiu publicznym i prywatnym.*

Zespół FleishmanHillard

Artykuł przygotowała Marta Nowicka, dyrektor zespołów komunikacji korporacyjnej i public affairs w warszawskim biurze agencji PR FleishmanHillard.

Punkty 6 – 8 zostały opracowane na podstawie artykułu językoznawczynie, prof. Ewy Kołodziejek przygotowanego na potrzeby *Poradnika Etyka Słowa: Odpowiedzialna komunikacja. Jak mówić i pisać o grupach mniejszościowych* będącego elementem kampanii non-profit realizowanej przez agencję PR FleishmanHillard. Poradnik powstaje we współpracy z partnerami społecznymi i Radą Języka Polskiego oraz pod honorowym patronatem Rzecznika Praw Obywatelskich.