

Katarzyna Drąg

Uniwersytet Papieski Jana Pawła II w Krakowie

ORCID: 0000-0001-9920-3526

Wartość dobrego słowa w kompetencjach komunikacyjnych

Streszczenie

W artykule podjęto próbę określenia tych części składowych kompetencji komunikacyjnych, które dają szansę na eliminowanie przemocy z aktów komunikacji. Zwrócono uwagę na moc słowa jako nośnika dobra lub zła. Troska o obecność dobrych słów w dyskursie publicznym jest jednocześnie szansą na zminimalizowanie przestrzeni przemocy w komunikowaniu. Właściwie rozumiana stosowność komunikacji wyprowadzona z niezbywalnej zasady szacunku dla człowieka jako podmiotu procesu porozumiewania się może stanowić antidotum na przemoc w relacjach komunikacyjnych.

Słowa kluczowe: kompetencje komunikacyjne, dobre słowo, etyka komunikacji, przeciwdziałanie przemocy w komunikacji

The value of a good word in communication competences

Abstract

The article attempts to identify those components of communicative competence that give a chance to eliminate violence from communication acts. Attention was paid to the power of words as a carrier of good or evil. Concern for the presence of good words in public discourse is at the same time an opportunity to minimize the space of violence in communication. Properly understood appropriateness of communication derived from the inalienable principle of respect for human being as the subject of the communication process can be an antidote to violence in communication relations.

Keywords: communication skills, good word, communication ethics, counteracting violence in communication.

Postulat zdobywania i poszerzania kompetencji komunikacyjnych jest oczywisty. Komunikowanie jest procesem nieodwracalnym, w związku z tym nie jest możliwe „beztroskie” formułowanie komunikatów, bez brania pod uwagę konsekwencji społecznych ich nadawania. Każdy komunikat niesie ze sobą określone skutki. Podstawowym budulcem naszych komunikatów, swoistym narzędziem, są słowa – nośniki dobra lub zła. Warto zauważyć, że to właśnie warstwa werbalna kontaktów międzyludzkich jest

przestrzenią, w której zachodzić może pierwszy etap przemocy. Użyte przez uczestników komunikowania sformułowania mogą stać się narzędziem przemocy. Troska o jakość słów jest realizacją powinności o charakterze aksjologicznym. Poczynione analizy są próbą spojrzenia na niektóre językowe aspekty aksjologicznej problematyki komunikowania społecznego w kontekście kompetencji komunikacyjnych. Staramy się – z perspektywy aksjologii komunikowania, a także z perspektywy semiologicznej i perspektywy lingwistyki komunikowania – odpowiedzieć na pytanie, jaką rolę odgrywają dobre słowa w kompetencjach komunikacyjnych, rozumianych jako „znajomość oraz umiejętność stosowania przez jednostki występujące w roli nadawcy lub odbiorcy środków komunikowania (werbalnych i niewerbalnych, a także technicznych), we wszystkich typach i rodzajach komunikowania”¹. Nie będziemy się zasadniczo zajmowali analizą materialnej strony języka, ale raczej jego formalnymi aspektami, pokazując niektóre tendencje kulturowo-komunikacyjne, odzwierciedlające jakość współczesnych kompetencji komunikacyjnych z perspektywy językowego komunikowania wartości.

Komunikowanie interpersonalne i społeczne posługuje się językiem jako nośnikiem treści. Język jest narzędziem komunikacji, ale jednocześnie język jako system kodów jest koniecznym elementem struktury komunikacyjnej, natomiast sprawność posługiwania się językiem jako nośnikiem wartości jest elementem i wyznacznikiem kompetencji komunikacyjnych. Co więcej, język jest nie tylko nośnikiem określonych wartości, lecz także sam stanowi wartość, analogicznie do ducha McLuhanowskiego formalizmu medialnego, że *medium is the message*².

Każdy język, rozumiany szerzej niż tylko system znaków służących jako narzędzie informacji i komunikacji, ale jako zjawisko kulturowe, jako część kultury, będącej duchowym dorobkiem człowieka, jest wartością. Kultura językowa, ta materialna i duchowa, jest tym obszarem, w którym szczególnie wyraźnie manifestują się wartości. Żaden człowiek oraz żadna społeczność nie mogą żyć ani rozwijać się, ani urzeczywistniać samych siebie, nie realizując równocześnie i nie uczestnicząc w wartościach. To uczestniczenie w wartościach w świecie mediów dane nam jest w dużej mierze poprzez język. W takim ujęciu język nie jest tylko narzędziem, nośnikiem wartości, ale sam jest wartością. Pojęcie wartości i wartościowania przenosi nas w sposób naturalny w obszar aksjologii i etyki komunikacji.

Podstawowym wymiarem mediów jest komunikacja wartości, która się dokonuje zawsze w perspektywie określonych, świadomych lub nieświadomych powinności i celów, ukrytych w słowach i języku³. Słowa mają wielką moc. Choć popularnym jest związek frazeologiczny: „to tylko słowa”, który wskazuje na brak przełożenia słów na konkretne reakcje i pozostawanie w sferze planów, to jednak w rzeczywistości

¹ L. Słupek, R. Bartoszcze, *Kompetencja komunikacyjna [w:] Słownik terminologii medialnej*, red. W. Pisarek, TAIWPN Universitas, Kraków 2008, s. 98.

² Por. M. McLuhan, *Zrozumieć media. Przedłużenia człowieka*, przeł. N. Szczucka. Wydawnictwa Naukowo-Techniczne, Warszawa 2004, s. 37n.

³ Por. M. Drożdż, *Język nienawiści w dyskursie medialnym*, „Acta Universitatis Lodziensis. Folia Litteraria Polonica” 2016, nr 1(31), s. 21–22, <http://dx.doi.org/10.18778/1505-9057.31.02>.

moc słowa jest nie do przecenienia. Teoria aktów mowy przyniosła opis tej właśnie mocy słowa i uporządkowała to zagadnienie w kilku kategoriach. Performatywność komunikowania przypomina o tym, jakie „przełożenie” na życie, działanie, rzeczywistość może mieć użycie konkretnych słów w konkretnych kontekstach⁴.

Performatywny charakter języka wskazuje jeszcze bardziej na korelację między językiem a etyką. Wiele słów, w określonych sytuacjach i uwarunkowaniach, implikuje zobowiązania i rodzi powinności etyczne. Fakt ich wypowiedzenia tworzy powinność, na przykład wówczas, gdy mówię „obiecuję”, „przyrzekam”, „ślubuję”, nakładam na siebie moralny obowiązek dotrzymania danego słowa. Powinnościowy charakter mają jednak nie tylko performatywy wyraźne. Gdy mówię na przykład „zrobię to” czy „zajmę się tym”, również biorę na siebie odpowiedzialność za działanie, którego się podejmuję. „Dlatego właśnie możemy powiedzieć, że zobowiązujący charakter wypowiedzianych przez nas słów wynika nie tyle z ich znaczenia (mówiąc „obiecuję, że cię zabiję”, nie obiecuję, ale grożę), ile z własności języka, jaką jest performatywność, czyli zdolność do zmieniania rzeczywistości”⁵. Ta zdolność ma nie tylko pozytywny aspekt, ale, niestety, rodzi wiele negatywnych skutków. Słowem można zniszczyć i zbudować. Za pomocą słów można godzić w godność człowieka, naruszać dobre imię, prywatność, rzucać oszczerstwa, plotkować, manipulować, kłamać czy nękać na różne sposoby. Szczególnymi przejawami przemocy, które opierają się na komunikowaniu bez kontaktu osobistego, są choćby niektóre przykłady cyberprzemocy (ang. *cyberbulling*), wśród których wyróżnia się między innymi flaming, zastraszanie on-line, cyberstalking, dyskredytację, podszywanie się pod kogoś⁶. Cyberprzemoc polega zasadniczo na przesyłaniu komunikatów werbalnych, a jej zastraszające skutki świadczą o dobrej lub złej mocy słów.

W tym kontekście warto spróbować postawić tezę, że słowem także można zatrzymać falę przemocy, umniejszać przemoc. Podjęcie trudu troski o dobre słowo może pomóc w burzeniu murów niechęci i konfliktów. Zaangażowanie kryzysów komunikacyjnych i naprawa ewentualnych skutków negatywnych komunikatów również ma szansę zaistnieć dzięki dobrym słowom.

Wymaga kilku słów wyjaśnienia użyte w tytule określenie „dobre słowo”. Słowo podlegać może ocenie jakościowej. Jest ono waloryzowane. Określenie „dobre” przenosi nas w sferę etyki. Etyka słowa to sformułowanie ugruntowane naukowo⁷. Zagadnienia związane z etyką słowa pozostają w zainteresowaniu choćby Komisji Etyki Słowa przy Radzie Języka Polskiego kierowanej przez Jadwigę Puzyninę. „Ustawa o języku polskim z roku 1999 nakłada na Radę Języka Polskiego obowiązek opiniowania

⁴ Por. np. R. Przybylska, *Wstęp do nauki o języku polskim*, Wydawnictwo Literackie, Kraków 2003, s. 24.

⁵ K. Rozmarynowska, *Performatywność języka a powinność moralna*, „Studia Philosophiae Christianae” 2018, t. 54, nr 2, s. 145.

⁶ Por. V. Lubkina, G. Marzano, *Cyberprzemoc [w:] Zagrożenia cyberprzestrzeni*, red. J. Lizut, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej im. Janusza Korczaka, Warszawa 2014, s. 85–98.

⁷ Por. np. A. Cegiela, *Słowa i ludzie. Wprowadzenie do etyki słowa*, Dom Wydawniczy Elipsa, Warszawa 2014.

sposobu używania języka polskiego w ogóle, a w szczególności („w drodze uchwały”), „używania języka polskiego w działalności publicznej”. Oznacza to wyjście na szerszy teren dyskursu. Przyjmuję więc rozumienie przez *etykę słowa etyki mowy*, tj. *etyki komunikacji językowej, etyki dyskursu* – pisał Jerzy Bartmiński, charakteryzując kompetencje i zadania Rady⁸.

Określenie „dobre słowa” oznacza, że oceniamy słowa z perspektywy etycznej, wartościujemy ze względu na dobro. Celem etyki jest dobro, a dobrem jest to, co chroni wartość i godność człowieka. Każdy rodzaj przemocy narusza godność, będącej obiektem przemocy, osoby, a więc każde dobre słowo może być antidotum na przemoc. Stąd wynika postulat propagowania wartości dobrych słów jako remedium na przemoc.

We współczesnym zmediatyzowanym społeczeństwie nie podlega dyskusji potrzeba kształcenia kompetencji komunikacyjnych. Często jednak kompetencje te zdają się być utożsamiane z umiejętnością skutecznego komunikowania się. Takie pojmowanie kompetencji komunikacyjnych może przeakcentowywać rolę warsztatu komunikacyjnego i efektywność perswazyjności. Rozwijanie umiejętności komunikacyjnych to kształtowanie równomiernie sprawności dotyczących formy komunikowania i rozumienia roli treści. Można zasugerować twierdzenie, że rozwój wyłącznie sprawności w zakresie skutecznego osiągania celów komunikacyjnych, z pominięciem głębokiej refleksji nad treścią komunikatów, jakością używanych słów, wartością etyczną słowa, może doprowadzić do sytuacji, w której w sposób komunikacyjnie sprawny nadawca krzywdzi odbiorcę, stosując przemoc w różnych jej formach. Często słowo przemoc kojarzone jest przede wszystkim z czynami, działaniem fizycznym, jednak przemoc słowna może być równie dotkliwa i destrukcyjna.

Mądry rozwój kompetencji komunikacyjnych, który dokonuje się przez całe życie, a szczególnie intensywnie powinien następować w wieku młodzieńczym, powinien być poprzedzony zrozumieniem podstawowych kwestii: skuteczność komunikowania, efektywność działań perswazyjnych musi iść w parze ze zwróceniem uwagi na podmiotowość osób, z którymi się komunikujemy. Jakość przekazywanych treści jest integralną częścią kompetencji komunikacyjnej. Kompetencja ta dotyczy obszaru etyczności, gdyż uczestnikiem procesu komunikowania jest osoba, która ma wartość, godność i przynależne dobra osobiste.

Taka perspektywa kształtowania kompetencji komunikacyjnych w ramach edukacji medialnej daje szansę na właściwe rozumienie kategorii skuteczności i stosowności komunikowania. Stosowność komunikowania, która przejawia się między innymi w unikaniu agresji, musi mieć jakąś głęboką motywację. „Stosowność ma również wartość etyczną”⁹. Postulat stosowności nie opiera się wyłącznie na stwierdzeniu, że „wolno” zachować się językowo w określony sposób, a „nie wolno” w inny. Jakie argumenty przemawiają za utrzymywaniem zasad *savoir-vivre*’u? Wykluczeniem przemocy

⁸ J. Bartmiński, *Etyka słowa a potoczny wzorzec komunikacji*, http://www.rjp.pan.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=1352&Itemid=50 (dostęp: 10.07.2019).

⁹ K. Marcyński, *Kompetencja komunikacyjna. Studium medioznawcze*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego, Warszawa 2017, s. 179.

z przestrzeni komunikowania? Rozumienie głębokich motywów tej części składowej kompetencji komunikacyjnej daje szansę na stosowanie w praktyce komunikacyjnej dobrych słów. Tym podstawowym i niezbywalnym argumentem jest szacunek dla godności osoby, z którą się porozumiewamy. „Podstawą etyki słowa jest podmiotowe, a nie instrumentalne traktowanie się partnerów dialogu, to znaczy wzajemne szanowanie się, uwzględnianie swoich poglądów, przyzwyczajajeń itd.”¹⁰.

Rozwijanie tej sfery kompetencji komunikacyjnych u uczestników aktów komunikowania może się opierać na analizie kilku pól zagadnień, które pogrupować można pod tytułami: konteksty dobrego słowa, stop dla słów o negatywnym potencjale, stosowanie dobrych słów, umiejętność radzenia sobie w granicznych sytuacjach komunikacyjnych. Punktem wyjścia do poczynionych refleksji jest przekonanie, że: słowo może być narzędziem przemocy; kształcenie w zakresie komunikowania nie może być ukierunkowane tylko na efektywność perswazyjną, słowem można zahamować przemoc, stworzyć werbalną zaporę przed przemocą i ukształtować przestrzeń komunikacyjną w taki sposób, by zminimalizować potencjalne zagrożenie zaistnienia przemocy.

Konteksty kompetencyjne dobrego słowa

Punktem wyjścia w budowaniu właściwego kontekstu komunikowania jest zaistnienie: rozumienia i zrozumienia, ważności i uważności oraz słuchania i wysłuchania. Są to warunki wstępne, których spełnienie zwiększa szansę na uniknięcie sytuacji przemocowych podczas komunikacji.

Pierwszym, podstawowym warunkiem kompetentnej komunikacji jest rozumienie i zrozumienie. Rozumienie to faza procesu komunikacyjnego, która jest fundamentem porozumienia. Potwierdzenie właściwego zdekodowania komunikatu przez odbiorcę może zablokować potencjalne zagrożenia przyjmujące postać odrzucenia, dezinformacji, manipulacji. Sprawdzenie, czy adresat komunikatu prawidłowo, czyli zgodnie z intencją nadawcy, odekodował docierającą do niego informację, pozwala upewnić się, czy dalszy kontakt nie będzie budowany świadomie lub nieświadomie na fałszywym fundamencie. Skoro komunikowanie jest porozumiewaniem, to uwaga poświęcona rozumieniu w sensie dekodowania jest szczególnie ważna.

Zrozumienie to odczytanie intencji, otwarcie na nadawcę i treści, które chce przekazać. Chęć rozumienia i zrozumienia nadawcy jest podstawą do wyzbytej z elementów przemocy komunikacji. Zrozumienie polega na tym, że uczestnik jest w stanie zawartą w komunikacie wiadomość uznać za informację, treść komunikatu ma dla niego charakter informatywny i jest w stanie na tę treść odpowiedzieć. Treść zawarta w komunikacie ma sens dla odbiorcy i może na nią sensownie odpowiedzieć. Zrozumienie przekazu od innej osoby pozwala na ocenienie jej racji, argumentów i uniknięcie emocjonalnych

¹⁰ A. Markowski, *Etyka słowa* [w:] H. Jadacka, A. Markowski, D. Zdunkiewicz-Jedynak, *Poprawna polszczyzna. Hasła problemowe*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008, s. 86.

reakcji, które nie odzwierciedlają treści komunikatu. Zrozumienie umożliwia uniknięcie argumentacji pozamerytorycznej, która niesie ryzyko zachowań przemocowych. Reakcje emocjonalne wynikają często z faktu niezrozumienia tego, co adresaci odbierają. W takiej sytuacji uruchamiane mogą być mechanizmy obronne, które często są oparte na agresji. Założenie: „chcę Cię rozumieć” jest narzędziem przeciwdziałania przemocy.

Drugi warunek, którego spełnianie tworzy właściwy kontekst dla dobrych słów, można określić: słuchanie i wysłuchanie. Umiejętność uważnego słuchania, ominięcie barier komunikacyjnych oraz znalezienie czasu na pełne wysłuchanie odbiorcy pozwala zrozumieć właściwą wagę spraw, służy porozumieniu. Taka postawa komunikacyjna jest skuteczną blokadą lekceważenia, które może stać się przyczynkiem do przemocy w komunikacji. Bagatelizowanie przekazu nadawcy, pogarda, która wkracza tam, gdzie nie było słuchania i wysłuchania, uruchamia negatywne emocje. Komunikat: „chcę Cię wysłuchać” daje możliwość uniknięcia konfliktów.

Trzeci warunek można nazwać: ważność nadawcy i uważność odbiorcy. Zwraca on uwagę na funkcję fatyczną w komunikacji. Funkcja ta przejawia się w podtrzymywaniu relacji komunikacyjnych. Polega na wskazywaniu, że ktoś, z kim nawiązuję rozmowę, jest przede mną zauważony, dostrzeżony, uznany za ważnego. Funkcja fatyczna realizuje się także podczas trwania rozmowy pomiędzy osobami, które się znają. Wtedy funkcja ta pozwala na potwierdzenie, że nadawca słuchany jest uważnie, że odbiorca nadąża za tokiem wywodu. Pokazanie szacunku dla rozmówcy, dowartościowanie relacji pomiędzy uczestnikami procesu komunikowania jest tworzeniem płaszczyzny, na której trudniej o przemoc słowną. Komunikat: „jesteś ważny” jest sposobem okazania szacunku uczestnikowi komunikowania i może tamować falę ewentualnej przemocy słownej.

Przywołane konteksty są integralną częścią umiejętności porozumiewania się. Ich przyjęcie, stosowanie, a przede wszystkim zrozumienie ich wpływu na proces komunikowania jest podstawowym orężem w walce z ewentualną przemocą w komunikacji. Rola słuchania, rozumienia oraz właściwego traktowania odbiorcy i wysłanego przez niego przekazu jest nie do przecenienia. Nie można kształtować kompetencji komunikacyjnej z pominięciem tych fundamentalnych warunków.

Rugowanie słów o negatywnym potencjale

Każdy człowiek uczestniczący w komunikowaniu społecznym staje nieustannie w obliczu dokonywania wyborów wartości lub antywartości. Wynika to z faktu, że przestrzeń komunikowania społecznego nie jest niczym innym, jak wielkim areopagiem wymiany dóbr i wielką przestrzenią komunikowania bardzo różnych wartości. Przeważnie są to wartości preferowane na podstawie dominujących w określonym miejscu i czasie tendencji kulturowo-medialnych i cywilizacyjnych, komercjalizacji, globalizacji, ideologizacji, umasowienia kultury, popularyzacji kultury itp. Konkretny wybory i działania człowieka, realizowane w konkretnej przestrzeni komunikowanych medialnie wartości, nie tylko wpływają na aktualne wymiary samostanowienia,

samopanowania i urzeczywistniania się jego człowieczeństwa, lecz także rzutują na kształtowanie się jego postaw moralnych w przyszłości¹¹.

Działanie człowieka nie jest działaniem w próżni, ale zawsze jest związane albo z dobrem moralnym, albo ze złem. Przestrzeń komunikacji społecznej jest przestrzenią wielorakich ludzkich decyzji, wyborów i działań – dobrych lub złych. To człowiek-osoba jest podmiotem wartości moralnych. To on dokonuje obiektywizacji wartości, która dokonuje się w dużej mierze poprzez język i jego struktury¹².

W czasie pielgrzymki do Polski w 1991 roku Jan Paweł II mówił o potrzebie troski o słowo, które daje początek czynom. Podstawową etyczną powinnością człowieka jest „szczególna odpowiedzialność za słowa, które się wypowiada, bo one mają moc świadectwa, albo świadczą o prawdzie, albo są dla człowieka dobrem, albo też nie świadczą o prawdzie, są jej zaprzeczeniem i wtedy są dla człowieka złem”¹³. Słowa, które nie świadczą o prawdzie i nie szanują godności człowieka, mają destrukcyjny charakter. Troszcząc się o rozwój kompetencji komunikacyjnych, należy wskazać i uświadomić destrukcyjny charakter słów, które bezsprzecznie negatywnie wpływają na proces porozumiewania się. Katalog przykładów takich zachowań werbalnych, które mają jednoznacznie negatywny potencjał, należy rozpocząć od słów negatywnej oceny osoby.

Wielu sytuacji wystąpienia przemocy w komunikowaniu można by uniknąć, gdyby wykluczyć słowa oceniające bezpośrednio człowieka, a nie jego działania. Taka ocena, wystosowanie komunikatu zawierającego opinię etykietującą uczestnika komunikacji, już jest przemocą. Nazwanie kogoś na przykład kłamcą, w odróżnieniu od oceny jego słów jako kłamliwych, jest przemocą słowną. Stawia uczestnika komunikacji w sytuacji bardzo trudnej, przysparza bólu, powoduje stres i chęć obrony. „Celem przemocy jest wyrządzenie ofierze szkody, wywołanie bólu, zadanie cierpienia, poniżenie”¹⁴. Używanie słów negatywnie oceniających osobę doprowadza do realizacji takiego celu i jest przemocą.

Słowa o negatywnym potencjale przyjmujące formę oceny człowieka wynikać mogą z różnych przyczyn: chęci zaatakowania przeciwnika, braku rozróżnienia między argumentem *ad rem* i *ad personam*, wysokim stopniem rozemocjonowania, ale mogą też być wywołane poprzez niewłaściwie zadane pytanie, które staje się zachętą do oceny człowieka, a nie jego decyzji. Tu należy wspomnieć choćby o odpowiedzialności dziennikarzy, którzy formułują pytania i animują dyskusję. Swoimi wypowiedziami mogą „naprowadzać” rozmówców na tory właściwej lub pełnej przemocy rozmowy.

¹¹ Por. M. Drożdż, *Osoba i media. Personalistyczny paradygmat etyki mediów*, Wydawnictwo Diecezji Tarnowskiej Biblos, Tarnów 2005, s. 423.

¹² Por. M. Drożdż, *Język nienawiści w dyskursie medialnym*, „Acta Universitatis Lodziensis. Folia Litteraria Polonica” 2016, nr 1(31), s. 21–22, <http://dx.doi.org/10.18778/1505-9057.31.02>.

¹³ Jan Paweł II, *Homilia wygłoszona w czasie Mszy św. w Olsztynie, 6 czerwca 1991 roku* [w:] Jan Paweł II, *Pielgrzymki do Ojczyzny. Przemówienia i homilie*, wyd. 3, Społeczny Instytut Wydawniczy Znak, Kraków 2005, s. 669.

¹⁴ W. Jedlecka, J. Helios, *Współczesne oblicza przemocy. Zagadnienia wybrane*, E-Wydawnictwo. Prawnicza i Ekonomiczna Biblioteka Cyfrowa, Wrocław 2017, s. 8.

Zasadniczą treścią wiedzy o komunikowaniu i umiejętności komunikacyjnych winno być stwierdzenie, że ocena etyczności człowieka pozostaje poza zasięgiem rozmówców, jako uczestnicy aktu komunikowania w żadnej sytuacji nie jesteśmy do takich ocen uprawnieni.

Słowami o negatywnym potencjale są oczywiście wulgaryzmy i przekleństwa, wszelkie sformułowania, które są uznane w danym społeczeństwie za ordynarne i nieprzyzwoite. Niekiedy negatywne słowa są określane nieco archaicznym mianem „obsceniczne”. Tak określa negatywne słowa choćby Kodeks Etyki Dziennikarskiej Stowarzyszenia Dziennikarzy Polskich w punkcie 13, który brzmi: „Język wypowiedzi powinien być staranny, należy unikać wulgaryzmów i określić obscenicznych”¹⁵.

Szczególnie destrukcyjne dla porozumienia oraz stanowiące przemoc są w komunikowaniu kłamstwa, oszczerstwa, obmowy, plotki. Wszystkie słowa służące dezinformacji, wprowadzeniu do obiegu informacyjnego nieprawdy uderzają w odbiorców, których dotyczą. Krzywdzą i odbierają poczucie godności. Kłamstwo jest próbą zdobycia przewagi nad słabszym, bo często nieświadomym przeciwnikiem w komunikacji. Usunięcie z przekazu kłamstwa i jego konsekwencji jest zazwyczaj możliwe tylko częściowo. „Etyka słowa jest jednym z warunków tego, co nazywa się powodzeniem, fortunnością aktu mowy. Zasada się ona na naturalnym oczekiwaniu odbiorcy tekstu, że ten, kto mówi (pisze) jest prawdomówny, nie oszukuje”¹⁶. Manipulacja, dezinformacja, fake newsy uderzają w godność uczestników komunikowania. „Odpowiedzialność za prawdę utrwała podmiotową sprawczość osoby i osadza ją w perspektywie aksjologii, w której »informacja prawdziwa« i »przekazana w prawdzie« ma swoją nieocenioną wartość, również etyczną”¹⁷. Skuteczność komunikacyjna, efektywność w osiąganiu celów komunikowania nie może nigdy być oparta na słowach kłamliwych. Skuteczność osiągnięta takimi metodami nie jest w żadnej mierze przejawem kompetencji komunikacyjnej. We właściwie rozumianej kompetencji skuteczność i stosowność komunikowania idą w parze.

Negatywny potencjał wnoszą do aktu komunikowania także wszelkie słowa, które służą uprzedmiotowieniu człowieka. Pejoratywnym przykładem może być tu słownictwo ośmieszające rozmówcę, słowa szyderstwa, kpiny i wszelkich form „używania” osoby jako przedmiotu gry słownej. Takie zachowania językowe wprost określić należy stosowaniem przemocy. Podobnie jak słowa obrażające, którą mają na celu sprawianie komuś przykrości i krzywdy.

Etyka słowa zobowiązuje uczestników komunikacji językowej do zachowań mających na uwadze nie tylko własne cele, ale też prawa i potrzeby drugiego człowieka. Nadawca ma prawo do szczerości w wyrażaniu swoich poglądów, a odbiorca ma prawo do swobody w wyborze postawy światopoglądowej. Naganne jest czynienie

¹⁵ Kodeks Etyki Dziennikarskiej SDP, <http://sdp.pl/s/kodeks-etyki-dziennikarskiej-sdp> (dostęp: 10.07.2019).

¹⁶ A. Markowski, *Etyka słowa*, op. cit., s. 85.

¹⁷ M. Drożdż, *Osoba i media w prawdzie i uczciwości*, Wydawnictwo Petrus, Kraków 2018, s. 108.

ze słów narzędzia zła, czyli na przykład zastraszanie odbiorcy, obrzucanie go obelgami, przekleństwami, wykpiwanie, szydzenie z niego, naigrywanie się¹⁸.

Używanie słów o pozytywnym potencjale

W przestrzeni komunikacyjnej wypełnionej dobrymi słowami brakuje miejsca na przemoc. Słowa, które tworzą klimat szacunku, odbierają przestrzeń przemocy. Można spróbować stworzyć katalog zachowań komunikacyjnych, które sprzyjają pozytywnym relacjom między uczestnikami i jednocześnie stanowią oręż przeciw przemocy. Ich używanie przyczynia się do minimalizowania szans na wystąpienie kryzysowych, przemocowych sytuacji komunikacyjnych. Wymienić tu należy choćby: słowa, które są wyrazem szacunku wobec rozmówcy. Szacunek ten ma związek z faktem, że rozmówca jest podmiotem komunikacji, osobą. Okazanie szacunku nie musi być równoznaczne ze zgadzaniem się z nim i jego przekonaniem. Wzajemne wyrażenie szacunku dla podmiotów komunikowania, tylko dlatego, że są podmiotami i mają w związku z tym prawo do poważania, może skutkować pozbawieniem potencjalnej przemocy siły napędowej.

Dowartościowanie rozmówcy, ewentualne słowa pochwały wobec podejmowanych wysiłków również nie muszą być równoznaczne z przyjęciem poglądów odbiorcy. Słowa takie mogą służyć przewyżczeniu negatywnego nastawienia, wytrącać narzędzia przemocy z ręki uczestnika komunikowania. Dowartościowanie partnera komunikacji, zwłaszcza w jego osobowej godności, jest dobrą strategią na przykład w relacjach nauczyciel–uczeń i stanowi właściwy punkt wyjścia pod przyszłe efekty edukacyjno-wychowawcze.

Nieodzownym elementem kompetencji komunikacyjnej jest także umiejętność używania słów, które umożliwiają naprawę naruszonych relacji między odbiorcą i nadawcą. Jest to umiejętność autorefleksji, analizy dotychczasowego przebiegu porozumiewania i wyciągnięcia wniosków. Słowa przeprosin i wyjaśnień – co oczywiste – odbierają przestrzeń potencjalnej przemocy.

Podobnie rzecz ma się ze słownictwem wyrażającym wdzięczność, empatię i pozytywne emocje. Oczywiście nie w każdych warunkach i w stosunku do każdego odbiorcy chcemy wyrażać pozytywne emocje. Kompetentny komunikator odróżnia jednak poziom emocjonalny (lubię kogoś lub nie lubię) od poziomu szacunku (ten należy się każdemu, niezależnie od sympatii lub antypatii). To jest punkt wart szczególnej uwagi tych, którzy edukują innych i siebie w zakresie umiejętności komunikacyjnych. Zdefiniowanie szacunku i sympatii oraz wyjaśnienie podstaw jednego i drugiego jest jednym z warunków sukcesu komunikacyjnego.

Podobnie podstawowy i użyteczny charakter w walce z przemocą ma rozróżnienie między umiejętnym powiedzeniem prawdy z szacunkiem a krytykanctwem, które stwarza przestrzeń dla przemocy słownej. Właściwe formułowanie słów krytyki to jedna

¹⁸ R. Przybylska, *Wstęp do nauki o języku polskim*, op. cit., s. 133.

z podstawowych umiejętności w procesie porozumiewania się. Krytyka również może być dobrym słowem, ale wyłącznie przy zachowaniu zasady szacunku dla podmiotowości współrozmówcy. Jeśli w początkowych komunikatach pojawia się brak szacunku w postaci na przykład ironii, lekceważącego zwrotu do adresata, to można z góry przewidzieć, że komunikat ten będzie przeszkodą w nawiązaniu kontaktu. Uprawniona krytyka możliwa jest zawsze na fundamencie elementarnego szacunku dla rozmówcy.

Wymienione zachowania słowne winny wypełniać komunikację międzyludzką. Ich właściwe rozumienie i zastosowanie zwiększa szansę na uniknięcie przemocy słownej.

Umiejętność radzenia sobie w granicznych sytuacjach komunikacyjnych

Kolejnym elementem kompetencji jest umiejętność radzenia sobie w granicznych sytuacjach komunikacyjnych. Przebieg aktu komunikacyjnego nie zależy tylko od jednej strony. Dlatego kompetentny i świadom wartości dobrych słów uczestnik porozumiewania może zetknąć się z osobą łamiącą zasady stosowności, używającą słów o negatywnym potencjale, stosującą przemoc. Przygotowanie do takich sytuacji polega na umiejętności radzenia sobie z komunikatami perswazyjnymi, zachowania cierpliwości i nieuleganie prowokacji, rozwiązywania sytuacji kryzysowych, reakcji na przemoc.

Perswazja może mieć różny charakter. Dwa typy perswazji – pobudzająca i nakłaniająca – wchodzi w zakres przymusu emocjonalnego wobec adresata. W sytuacji stosowania wobec nas perswazji naruszającej naszą wolność i godność, stosowania psychotechnik, naszą reakcją może być wytworzenie mechanizmu obronnego. Na bazie doświadczenia własnej wolności odbiorca odkrywa, że podlega perswazji, która tę wolność narusza. Mechanizm obronny może przyjąć formę reakcji emocjonalnej ze strony osoby podlegającej przemocy perswazyjnej. Umiejętność reakcji, która nie będzie podobna do przemocy perswadującego, opartej na analizie sytuacji komunikacyjnej i odkryciu charakteru perswazji będzie najlepszym antidotum na tę formę przemocy. Brak wiedzy i umiejętności analitycznych w takiej kryzysowej sytuacji komunikacyjnej zagraża wciągnięciem w sferę przemocy na poziomie emocjonalnego odwetu.

Kompetentny odbiorca musi mieć świadomość, że docierające do niego komunikaty mogą mieć założony świadomie lub nieświadomiony przez nadawcę charakter prowokacyjny. Przykładem celowego prowokowania i wprowadzenia kontrowersji do komunikacji jest trolling¹⁹. Trolling w sposób manipulacyjny i wyrafinowany uderza w bardzo delikatne struny myślenia człowieka – świat wartości, świat przekonań, ocen rzeczywistości – wprowadzając rodzaj niepokoju podważającego pewność przekonań. Trolling jest inspiracją do negatywnych reakcji wobec innych ludzi. Odbiorca może

¹⁹ Por. D. Jachyra, *Trollowanie – antyspołeczne zachowania w Internecie, sposoby wykrywania i obrony*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Studia Informatica” 2011, nr 28, s. 253–261.

ulec prowokacji i podejmować działania wysoce nieracjonalne, kierowane emocjami. Może to skutkować utratą kontroli nad przekazem i jego skutkami. Umiejętnością, która może zaradzić takiej ewentualności, jest kształtowanie zmysłu krytycznego wobec upowszechnianych w przestrzeni publicznej ocen. Zmysł taki pozwala na ocenę wiarygodności przekazów i dostrzeżenie ich ewentualnego prowokacyjnego charakteru. Bardzo często w komentarzach pod artykułami w Internecie, zwłaszcza tymi, które dotyczą spraw światopoglądowych i politycznych można dostrzec komentarze, które są indywidualną reakcją odbiorców albo noszą znamiona zespolonej strategicznej reakcji tak zwanej fabryki trolli.

Mogą zdarzyć się sytuacje o potencjale przemocy, która została wprowadzona przez czynniki niezależne od uczestników (np. o charakterze społecznym). Umiejętność rozeznania kontekstu komunikacyjnego pozwala w takiej sytuacji w sposób sprawiedliwy ocenić zachowanie osoby, która nie zawiniła. Bardzo użyteczna będzie wiedza o charakterze kontekstu komunikacyjnego oraz jego wpływie na akty komunikowania. Reakcje emocjonalne na nieprzewidziane sytuacje kryzysowe mogą dotyczyć najbliższych uczestników komunikowania.

Odbiorca może zostać postawiony w sytuacji, w której jednoznacznie identyfikuje działania werbalne skierowane do niego jako działania przemocowe. Umiejętność rozeznania stanu, w którym stykamy się z takim rodzajem przemocy, na który nie znajdujemy odpowiedzi (nieprzekraczającej zasady stosowności) jest elementem kompetencji na pierwszym, podstawowym etapie. Drugim etapem będzie tu decyzja o wycofaniu się z komunikowania dla dobra odbiorcy i nadawcy. Będzie to przerwanie potencjalnej spirali przemocy już u źródła. Ten aspekt kompetencji wymaga rozeznania prymatu wartości²⁰.

Wnioski

Aby skutecznie przeciwdziałać zjawisku przemocy, po pierwsze, należy uznać, że wypowiedane słowa, wszelkie działania komunikacyjne, muszą być rozpatrywane z perspektywy etyczności. Inne rozwiązania mogą tylko doraźnie zaradzać kryzysom komunikacyjnym, nie będą jednak długofalowo skuteczne, bo będą miały charakter tylko formalny. Dostrzeżenie zła przemocy, to dostrzeżenie działań odnoszących się do człowieka, a ten wprowadza głębię etyczną. Dlatego warto rozważać na temat dobrego słowa, bo ono ma wartość etyczną. Jak długo nie będziemy rozpatrywać przemocy w kategoriach etycznych, nie będziemy umieli jej przeciwdziałać. Kto nie rozumie tego związku, nie może być uznany za osobę kompetentną.

Kompetencje komunikacyjne, ich kształcenie u dzieci i młodzieży oraz nieustanny rozwój u osób dorosłych obejmuje zarówno kategorię skuteczności, jak i stosowności komunikowania. Zasady grzeczności językowej mogą pozostać na płytkim poziomie,

²⁰ Por. M. Drożdż, *Etyka mediów w obronie wartości*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Papieskiego Jana Pawła II, Kraków 2019, s. 119.

jeśli jedyną motywacją ich stosowania będzie uznanie osób przekraczających te zasady za niekulturalne czy pozbawione dobrych manier. Takie wyjaśnienie sensowności stosowności komunikacyjnej będzie niewystarczające. Zasady grzeczności językowej, rozumienie wartości dobrych słów mogą też być rozwijane na poziomie pogłębionym, gdy uczestnik komunikowania nie tylko zna zasady stosowności i wie „jak” się zachować, ale przede wszystkim, gdy wie „dlaczego” i „po co” je stosuje. Podstawową motywacją stosownych zachowań komunikacyjnych winno być poszanowanie partnera jako osoby. Z tego poszanowania, jako konsekwencje, wynikają konkretne realizacje werbalne.

Słowa są tworzywem, które posiada wielką moc. Dobre słowa, które zostały wcześniej scharakteryzowane, służą przewyżczeniu przemocy i tworzeniu klimatu życzliwości. Słowa dobre, stosowne zachowania komunikacyjne wypełniają przestrzeń porozumiewania, wypierając niestosowne i nieetyczne zachowania słowne, blokując ewentualne fale przemocy, zażegnując załączki przemocy, niwelując ryzyko jej wystąpienia. Właściwie i głęboko pojmowane kompetencje komunikacyjne stają się antidotum na przemoc.

Apel o rugowanie przemocy z przestrzeni komunikacyjnej jest równoznaczny z apelem o wzrost poziomu kompetencji komunikacyjnych uczestników aktów komunikacyjnych. Edukacja medialna jest szansą na ograniczenie przemocy w komunikacji na poziomie interpersonalnym i masowym, w różnych jej wymiarach. Kompetencje komunikacyjne w zakresie dobrego słowa są tym ważniejsze, że wypowiedziane słowo przestaje być przez nadawcę kontrolowane. Słowa mogą być nośnikiem przemocy, wyrządzać krzywdę, nawet gdy nie było to zaplanowane przez nadawcę. Rozwój technologii komunikacyjnych i niespotykana nigdy wcześniej w historii łatwość przekazu sprawiają, że współcześnie słowa mają jeszcze większą moc, rozprzestrzeniają się wiralowo, ich negatywny lub pozytywny wydźwięk jest spotęgowany, multiplikowany przez możliwości technologiczne. W tym kontekście tym ważniejsza i pilniejsza wydaje się refleksja nad poziomem i jakością kompetencji komunikacyjnych uczestników procesów porozumiewania się.

Bibliografia

- Bartmiński J., *Etyka słowa a potoczny wzorzec komunikacji*, http://www.rjp.pan.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=1352&Itemid=50 (dostęp: 10.07.2019).
- Cegiela A., *Słowa i ludzie. Wprowadzenie do etyki słowa*, Dom Wydawniczy Elipsa, Warszawa 2014.
- Drożdż M., *Etyka mediów w obronie wartości*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Papieskiego Jana Pawła II, Kraków 2019.
- Drożdż M., *Język nienawiści w dyskursie medialnym*, „Acta Universitatis Lodziensis. Folia Litteraria Polonica” 2016, 1 (31), s. 21–32, <http://dx.doi.org/10.18778/1505-9057.31.02>.
- Drożdż M., *Osoba i media w prawdzie i uczciwości*, Wydawnictwo Petrus, Kraków 2018.
- Drożdż M., *Osoba i media. Personalistyczny paradygmat etyki mediów*, Wydawnictwo Diecezji Tarnowskiej Biblos, Tarnów 2005.

- Jachyra D., *Trollowanie – antyspołeczne zachowania w Internecie, sposoby wykrywania i obrony*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Studia Informatica” 2011, nr 28, s. 253–261.
- Jan Paweł II, *Homilia wygłoszona w czasie Mszy św. w Olsztynie, 6 czerwca 1991 roku*, [w:] Jan Paweł II, *Pielgrzymki do Ojczyzny. Przemówienia i homilie*, wyd. 3, Społeczny Instytut Wydawniczy Znak, Kraków 2005.
- Jedlecka W., Helios J., *Współczesne oblicza przemocy. Zagadnienia wybrane*, E-Wydawnictwo. Prawnicza i Ekonomiczna Biblioteka Cyfrowa, Wrocław 2017.
- Kodeks Etyki Dziennikarskiej SDP, <http://sdp.pl/s/kodeks-etyki-dziennikarskiej-sdp> (dostęp: 10.07.2019)
- Lubkina V., Marzano G., *Cyberprzemoc* [w:] *Zagrożenia cyberprzestrzeni*, red. J. Lizut, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej im. Janusza Korczaka, Warszawa 2014, s. 85–98.
- Marcyński K., *Kompetencja komunikacyjna. Studium medioznawcze*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego, Warszawa 2017.
- Markowski A., *Etyka słowa* [w:] H. Jadacka, A. Markowski, D. Zdunkiewicz-Jedynak, *Poprawna polszczyzna. Hasła problemowe*, PWN, Warszawa 2008.
- McLuhan M., *Zrozumieć media. Przedłużenia człowieka*, przekł. N. Szczucka, Warszawa 2004.
- Przybylska R., *Wstęp do nauki o języku polskim*, Wydawnictwo Literackie, Kraków 2003.
- Rozmarynowska K., *Performatywność języka a powinność moralna*, „Studia Philosophiae Christianae” 2018, t. 54, nr 2, s. 129–146.
- Słupek L., Bartoszcze R., *Kompetencja komunikacyjna* [w:] *Słownik terminologii medialnej*, red. W. Pisarek, TAIWPN Universitas, Kraków 2008.