



Siła dialogu

Zestaw narzędzi do prowadzenia
dialogu przeciw plotkom

Analiza

2021



Spis treści

1	WSTĘP.....	2
2	DIALOG JAKO NARZĘDZIE TWORZENIA ALTERNATYWNYCH NARRACJI.....	3
3	PRZESŁANKI PRODUKTYWNEGO DIALOGU PRZECIW PLOTKOM.....	4
4	BARIERY NA DRODZE DO PRODUKTYWNEGO DIALOGU	5
5	ZESTAW NARZĘDZI DO PROWADZENIA DIALOGU PRZECIW PLOTKOM.....	7
5.1	Narzędzia dotyczące postaw	Error! Bookmark not defined.
5.2	Narzędzia praktyczne.....	Error! Bookmark not defined.
A.	Tworzenie powiązania	Error! Bookmark not defined.
B.	Utrzymanie uwagi rozmówców	Error! Bookmark not defined.
C.	Przełamywanie stereotypów i korygowanie mylnych informacji	11
D.	Wzmocnienie argumentów na rzecz zmiany	13
E.	Przegląd rezultatów i określenie wniosków	14

*Za opinie wyrażone w niniejszej pracy
odpowiada autor
i niekoniecznie odzwierciedlają one
oficjalną politykę Rady Europy.*

Autor: Dani de Torres

Okładka:
Getty Images Pro



Wydział Miast Międzykulturowych,
Rada Europy©

Rada Europy, kwiecień 2021

1 WSTĘP

Żyjemy w świecie, w którym niepokoi nas wzrost populistycznych dyskursów stygmatyzujących określone osoby i grupy poprzez rozpowszechnianie uprzedzeń, plotek, a czasem nawet fałszywych wiadomości. Widzimy również konsolidację baniek lub komór echa¹, w których zwykle szukamy schronienia wśród tych, którzy myślą podobnie do nas.

Internet i media społecznościowe umożliwiły dostęp do wielu informacji i nowych sposobów komunikowania się, łącząc ludzi i przełamując granice. Wzmacniają one jednak również „bąbki społeczne” za pomocą algorytmów, które filtrują docierające do nas informacje, zwracając naszą uwagę tylko na to, co jest bardziej zgodne z naszymi przekonaniami i zainteresowaniami. Internet i media społecznościowe stały się także salami spotkań, w których najbardziej aktywni rozpowszechniają proste wiadomości pełne uprzedzeń, kłamstw i wrogości. Jednocześnie w kilku krajach obserwuje się wzrost polaryzacji społecznej i dynamiki „my – oni”. Ponadto w niektórych przypadkach do tej polaryzacji społecznej przyczynili się przywódcy polityczni, w tym niektórzy zajmujący wysokie stanowiska.

Podczas gdy większość populacji często nie podziela najbardziej radykalnych poglądów, ta gorączkowa konsumpcja stroniczych informacji ma tendencję do wzmacniania polaryzacji i wrogości. Nawet jeśli nie jesteśmy tego świadomi, toksyczna atmosfera i hałas wpływają na nasze postrzeganie.

To nie jest dobry czas na cichą refleksję, wymianę myśli i konstruktywny dialog. Możliwość cichego skonfrontowania naszych pomysłów z tymi, którzy myślą inaczej, kurczą się.

Niniejszy artykuł jest częścią programu Rady Europy [Miasta międzykulturowe](#), którego celem jest dostarczenie teoretycznych i praktycznych zasobów do budowania alternatywnych narracji, aby proaktywnie reagować na negatywny dialog.² Niniejszy artykuł ma na celu położenie nacisku na indywidualną odpowiedzialność ludzi, koncentrując się na znaczeniu i sile osobistego dialogu, aby pomóc zarówno w zwalczaniu negatywnych, jak i alternatywnych narracji.

¹ W dyskusjach w mediach, komora echa odnosi się do sytuacji, w których przekonania są wzmacniane przez komunikację i powtarzanie w zamkniętym obiegu, odizolowanym od możliwości ich obalenia. Uczestnicząc w komorze echa, ludzie mogą wyszukiwać informacje, które tylko wzmacniają ich poglądy, bez napotykania poglądów przeciwnych, co potencjalnie prowadzi do niezamierzonego efektu potwierdzenia. Komory echa mogą zwiększać polaryzację społeczną i polityczną oraz ekstremizm.

² Więcej informacji jest dostępnych w: [10 kryteriów tworzenia skutecznych alternatywnych narracji o różnorodności](#) (2019)

2 DIALOG JAKO NARZĘDZIE TWORZENIA ALTERNATYWNYCH NARRACJI

Pomimo potęgi mediów czy ogromnego wpływu mediów społecznościowych, bezpośredni dialog pozostaje podstawowym narzędziem generowania głębokich i trwałych zmian w opiniach i przekonaniach ludzi. Jednak w kontekście narastających dyskursów populistycznych i stygmatyzujących, które obejmują mowę nienawiści, ważne jest generowanie alternatywnych narracji, które są **dokładniejsze, konstruktywne i oparte na poszanowaniu praw człowieka oraz równej godności wszystkich ludzi, wartości i uznaniu różnorodności oraz wartości, które pozwalają na spójność społeczną, pozytywne interakcje międzykulturowe i wspólne życie w różnorodności.**

Procesy tworzenia, komunikowania i rozpowszechniania tych narracji wymagają wielowymiarowego i wielopoziomowego podejścia: muszą angażować różne dziedziny, kanały, przekazicieli i udział dużej liczby aktorów, zarówno instytucjonalnych, jak i całego społeczeństwa obywatelskiego.

Cel proponowanego przez nas dialogu jest bardzo konkretny i nie można go uogólniać, ani też nie ma on nic wspólnego z dialogiem międzykulturowym, który realizuje inne cele. Chodzi o **zidentyfikowanie narzędzi, dzięki którym ten strategiczny dialog może być produktywny, przynosić rezultaty i przyczyniać się do generowania zmian wśród osób, których przekonania opierają się na uprzedzeniach i błędnych informacjach.**

Proponowana metoda i narzędzia stanowią łączny wynik dziesięcioletnich doświadczeń w opracowywaniu strategii zwalczania plotek i szkoleń w różnych krajach, wraz z know-how i zasobami wygenerowanymi w miastach członkowskich, a także inspiracji innymi doświadczeniami. Ważną inspiracją był Justin Lee³, który analizuje bariery i najlepsze techniki radzenia sobie ze strategicznymi dialogami, oraz zaangażowanie Hansa Roslinga w „zwalczanie braku wiedzy i dezinformacji, identyfikowanie instynktów, które uniemożliwiają nam zbliżenie się do prawdy oraz tego, jak możemy prezentować dane w innowacyjny i skuteczny sposób”⁴. Inną istotną inspiracją była brazylijska filozofka i aktywistka Marcia Tiburi⁵ która twierdzi, że siła dialogu jest „partyzanckim oporem” przeciwko tym, którzy przyjęli najbardziej autorytarne i populistyczne dyskursy. Maria mieszka teraz we Francji, ponieważ w kraju jej pochodzenia istnieje zagrożenie dla jej życia z powodu jej krytycznego aktywizmu.

3 J. Lee (2018) Rozmowa ponad podziałami, jak komunikować się z ludźmi, z którymi się nie zgadzasz, a może nawet zmieniać świat. J.P.Tarcher,U.S./Perigee Bks.,U.S

4 Faktyczność: dziesięć powodów, dla których mylimy się co do świata - i dlaczego wszystko jest lepsze niż myślisz. (Hodder i Stoughton)

5 M. Tiburi (2015) Jak rozmawiać z faszystą: autorytaryzm życia codziennego.

3 PRZESŁANKI PRODUKTYWNEGO DIALOGU PRZECIWIW PLOTKOM

- Dialog musi być uzupełnieniem innych działań, których celem jest generowanie alternatywnych narracji oraz promowanie krytycznego myślenia i empatii.
- Ten rodzaj dialogu jest instrumentem osiągania konkretnych rezultatów. Musi się to odbywać w oparciu o przywiązanie do dokładności, faktów i prawdy, a także do wartości poszanowania praw człowieka i godności wszystkich ludzi.
- W żadnym wypadku nie jest to kwestia manipulacji lub wygrania bitwy. Podchodzenie do debaty tak, jakby była bitwą, którą można wygrać, narzucając swoje argumenty, jest problematyczne, jeśli chodzi o budowanie mostów ponad różnicami.
- Proponowany dialog należy rozumieć jako proces, który ma głębsze skutki w perspektywie średnio- i długoterminowej. Nie oznacza to jednak, że w spontanicznych rozmowach nie można osiągnąć skromnych lub istotnych rezultatów.
- Dialog w żadnym wypadku nie oznacza relatywizowania, minimalizowania, upraszczania czy akceptowania idei, z którymi się w ogóle nie zgadzamy i które można uznać za negatywne, a nawet niebezpieczne. Jest to kwestia przyjęcia indywidualnej odpowiedzialności za to, że każdy ma proaktywną postawę i osiąga wyniki.
- Dialog przeciwko plotkom ma swoje granice. W obliczu wyraźnie skrajnych, nieprzejednanych lub supremacyjnie rasistowskich poglądów ten rodzaj dialogu może nie być skuteczny, ponieważ wymaga aktywnego słuchania wszystkich stron.
- Priorytetem jest dialog z osobami należącymi do ambiwalentnej większości, których opinie są oparte na uprzedzeniach i dezinformacji.
- Do tego dialogu podchodzi się ze sfery prywatnej i nie należy go udostępniać innym odbiorcom. Priorytetem jest bezpośredni dialog z pojedynczą osobą, ponieważ ma on większy wpływ niż na forum, chociaż nie oznacza to, że w pewnych kontekstach nie zaleca się rozważenia dialogu z większą liczbą osób.
- Dialog przeciwko plotkom może być wynikiem proaktywnego zaplanowanego działania lub sytuacji spontanicznej. W pierwszym przypadku jest więcej czasu na przygotowanie; w drugim przypadku trzeba więcej improwizować, ale też będziemy mogli zastosować techniki i zalecenia wyszczególnione w tym artykule.
- Kontekst ma znaczenie. Aby prowadzić produktywny dialog, ważne jest spokojne otoczenie i wystarczająco dużo czasu. Jeśli te warunki nie są spełnione, to lepiej się nie angażować.
- Dialog przeciwko plotkom wymaga przygotowania, praktyki i ciągłej oceny wyników.

4 BARIERY NA DRODZE DO PRODUKTYWNEGO DIALOGU

Zanim rozpoczniemy dialog strategiczny, musimy być świadomi istnienia głównych barier.

Ochrona naszego ja. Nasze ego odgrywa ważną rolę w życiu, ponieważ stara się dać nam pewność siebie, bezpieczeństwo i spokój ducha w obliczu złożoności świata. Po aktywacji często uniemożliwia nam kwestionowanie naszych przekonań z obiektywnego i racjonalnego punktu widzenia. Jak dobrze wyjaśnia Justin Lee w swojej książce, nikt nie lubi być traktowany jak ignorant lub zły człowiek. Spowoduje to jedynie postawę obronną (lub ofensywną) i uniemożliwi otwartość na wysłuchanie innych argumentów lub poglądów.

Ogólnie rzecz biorąc, ludzie mają tendencję do myślenia, że mają rację, a gdy mają do czynienia z dowodami przeciwnymi, to mają tendencję do uzasadniania swojego stanowiska, zamiast wykazywać gotowość do jego zmiany. Mają również tendencję do zwracania większej uwagi na informacje i argumenty, które potwierdzają ich przekonania, niż na te, które je podważają i szukają pretekstu, by je zdyskredytować lub zignorować. Nasze ego stara się ułatwić nam życie, ale źle zarządzane może je znacznie bardziej skomplikować.

Tendencja dążenia do komfortu i upraszczania. Nasz mózg jest leniwy: gdy jesteśmy zadowoleni z naszych przekonań, bardzo trudno jest nam podjąć wysiłek ich zmiany. Życie w naszej bańce jest wygodne, a konieczność zmiany opinii powoduje, że czujemy się niekomfortowo i niepewnie. Musimy mieć ważny powód, który uzasadnia wyjście z naszej strefy komfortu lub prowokuje do zmiany, a nie jest łatwo go znaleźć. Ponadto mamy tendencję do skupiania się znacznie bardziej na prostych i bezpośrednich komunikatach, które możemy zrozumieć natychmiast i bez większego wysiłku. Problem polega na tym, że kłamstwa i plotki są zwykle łatwiejsze do uchwycenia niż złożona prawda. W obliczu złożonej rzeczywistości nasz mózg ma tendencję do szukania jednej przyczyny i często znajduje ją poprzez zrobienie z kogoś kozła ofiarnego. Niektórzy publicyści, w tym politycy, dziennikarze, czy influencerzy, są tego świadomi i nie wahają się korzystać z tej strategii.

Lojalność wobec swojej grupy i tendencja do postrzegania świata w kategoriach skonfliktowanych grup. Nie jesteśmy świadomi stopnia, w jakim wpływają na nas opinie członków grupy, którą uważamy za „swoją grupę”. Ponadto, w kontekście większej polaryzacji i fragmentacji, ludzie mają tendencję do postrzegania rzeczywistości z perspektywy grup przeciwnych. Innymi słowy, jeśli dodamy tendencję do uogólniania i szukamy przeciwnych grup, wchodzimy w bardzo niebezpieczną dynamikę „my-oni”. Do tego możemy dodać wpływ kontekstu, tendencję do etnocentryzmu i homogenizację „innych grup” przez co możemy skończyć dehumanizując innych przez nasze uprzedzenia, brak wiedzy i brak pozytywnej interakcji.

Negatywna siła, dramatyzm i strach. Media i wielu polityków wie, że nasze mózgi się aktywują i zwracają znacznie większą uwagę na chorobliwe i sensacyjne historie, które podsycają nasz instynkt reagujący na strach i zagrożenie. Znacznie trudniej zwracamy uwagę na zwykłe lub pozytywne wiadomości, czy historie. Kiedy czujemy się zagrożeni przez coś lub kogoś, nawet jeśli nie ma po temu obiektywnego powodu, reagujemy defensywnie i instynktownie, a krytyczne myślenie znika. Tendencja bardziej do skupiania się na negatywnych aspektach lub opowieściach, wpływ niepewności oraz zmian kulturowych i społeczno-ekonomicznych, wraz z dyskursami, które zachęcają do strachu, prostych rozwiązań, uprzedzeń i wrogości wobec tego, co wygląda inaczej (tj. jest nieznanne) może spowodować stworzenie bardzo zniekształconego poglądu na rzeczywistość. Dlatego bardzo ważna jest identyfikacja obaw osób, z którymi rozmawiamy.

Zagrożenie dla naszego poglądu na świat. Niektóre z naszych przekonań są częścią podstaw, które kształtują nasz sposób widzenia i interpretacji świata. Są one powiązane z naszymi najsilniejszymi wartościami, a także z aspektami takimi jak ideologia, religia lub przekonania dotyczące koncepcji sprawiedliwości, wolności i równości. Jeśli w dialogu na konkretny temat ktoś kwestionuje nasze najgłębsze przekonania, zwykle odrzucamy jego argumenty i reagujemy defensywnie.

Prawda, jaka prawda? Kolejną barierą jest zniekształcenie wywołane rozpowszechnianiem plotek, fałszywych wiadomości i dezinformacji, które realizują interesy dalekie od dokładności oraz obiektywnych faktów i danych. W dzisiejszych czasach możemy znaleźć argumenty i dane, fałszywie potwierdzające najbardziej absurdalne przekonania. Dlatego ważne jest utrzymanie zaangażowania w porównywanie do informacji przeciwnych oraz do obiektywnych argumentów i faktów, które zbliżają nas do rzeczywistości i prawdy.

5 ZESTAW NARZĘDZI DO PROWADZENIA DIALOGU PRZECIWIW PLOTKOM

Jesteśmy już świadomi głównych barier, które mogą utrudniać nasze dialogi, a teraz nadszedł czas na działanie.

Procesy opracowywania dialogów zwalczających plotki będą się różnić w zależności od kontekstu i sytuacji, ale można w nich wyróżnić kilka kluczowych aspektów:

- Zdobądź i przećwicz umiejętności strategicznego dialogu przeciw plotkom.
- Posiądź dobrą znajomość zagadnień i konsultuj się z różnymi źródłami informacji oraz zaakceptuj przegląd naszych możliwych uprzedzeń.
- Zdobądź informacje na temat profilu drugiej osoby.
- Pomyśl o możliwych pytaniach, historiach, argumentach, danych itp., które mogą być przydatne w dialogu.
- Ustal konkretne cele („myślę, że byłoby bardzo dobrze, gdybyśmy mogli z tą osobą spokojnie porozmawiać i wysłuchać się nawzajem, by móc później porozmawiać bez złości...”).
- Wybierz czas, kontekst i miejsce dialogu przeciwko plotkom.

Główne narzędzia do prowadzenia produktywnych dialogów przeciwko plotkom wymieniono poniżej.

Narzędzia dotyczące postaw	Krytyczne lustro
	Empatia, by uznać i uważać inną osobę za człowieka
	Pokora i cierpliwość
	Samokontrola emocjonalna
	Znajomość granic
Narzędzia praktyczne	Aktywnie słuchaj i zadawaj właściwe pytania
	Stosuj siłę opowieści
	Przedstawiaj argumenty i punkty widzenia w sposób strategiczny
	Przejrzyj wyniki i określ wyciągnięte wnioski

5.1 Narzędzia dotyczące postaw

Krytyczne lustro. Największym błędem, jaki możemy popełnić, jest myślenie, że jesteśmy wolni od uprzedzeń, w pełni zabezpieczeni przed dezinformacją i że opisane powyżej instynkty nie mają na nas wpływu. Jeśli chcemy dokonywać zmian, to zanim zaczniemy działać, musimy zastanowić się, w jaki sposób wpływają na nas nasze instynkty i osobiste konteksty oraz w jaki sposób możemy zachować krytyczną postawę wobec siebie.

Empatia, by uznać i uważać inną osobę za człowieka. Bardzo ważne jest, aby druga osoba czuła, że nasze zainteresowanie jest szczere, że obchodzi nas to, co do nas mówi i naprawdę staramy się zrozumieć jej wizję. Musimy zadbać o to, aby – nawet jeśli uważamy, że się mylą – nasi rozmówcy czuli się szanowani i rozumieli, że uznajemy, iż mogą mieć dobre intencje. Jeśli będziemy używać agresywnego języka, stawiać się w pozycji moralnej wyższości lub traktować ludzi protekcjonalnie, to dialog przeciwko plotkom nie będzie konstruktywny.

Pokora i cierpliwość. Ważne jest, abyśmy byli pokorni i nie mieli wygórowanych oczekiwań, by uniknąć frustracji. Doświadczenie pokazuje, że jeśli postawimy sobie małe cele i je zrealizujemy, nasza motywacja wzrośnie, a my będziemy bardziej konsekwentni. Czasami rezultatem, jakiego możemy się spodziewać, jest to, że druga osoba jest chętna do ponownej rozmowy z nami na dany temat. Nie jest to łatwe i może być postrzegane, jako prawdziwe wyzwanie. Innym razem celem może być poruszenie myśli wokół nowych pomysłów lub upewnienie się, że druga osoba zgodziła się na niektóre aspekty naszych argumentów. W najlepszym przypadku może się okazać, że druga osoba faktycznie kwestionuje swoje przekonania, nawet jeśli tylko pośrednio. To wielkie osiągnięcie. Jednak pokora oznacza również, że musimy być otwarci na zmiany.

Samokontrola emocjonalna. Postawa „zen” jest kluczem do uniknięcia sytuacji, w której wszystkie nasze wysiłki pójdą na marne, a nawet przyniosą skutki odwrotne do zamierzonych. Dlatego ważne jest, aby się kontrolować i przyjąć postawę strategiczną i nie zapominać, że chodzi nam o rezultaty, a nie o wygranę debaty lub zadowolenie z okazania zdecydowanego odrzucenia pomysłów drugiej osoby. Jeśli będziemy podnosić głos, jeśli nasza mowa ciała będzie zdradzać agresję, jeśli będziemy nieustannie przerywać drugiej osobie i okazywać oburzenie, bardzo trudno będzie nam osiągnąć jakiegokolwiek rezultaty.

Znajomość granic. Możemy znaleźć się w sytuacji, w której uważamy, że dialog nie ma sensu i że przekraczane są pewne nieprzekraczalne granice. Musimy znać granice i w obliczu oczerniających lub silnie rasistowskich komentarzy ze strony osoby, która wydaje się być zamknięta na dialog i która szuka jedynie konfrontacji i uwagi, nie jest prawdopodobnie korzystne podejmowanie dialogu przeciwko plotkom.

5.2 Narzędzia praktyczne

Możemy zidentyfikować cztery główne narzędzia, z których wyłaniają się mniejsze instrumenty, które opiszemy poniżej.

Aktywnie słuchaj i zadawaj właściwe pytania. Jeśli chcemy przeprowadzić produktywny dialog, to pierwszą zasadą jest aktywne słuchanie i wytyczenie jasnych celów. Po pierwsze, druga osoba musi poczuć, że naprawdę interesujemy się jej opinią i że zostawiamy jej czas na wyjaśnienie jej punktu widzenia. Słuchanie jest oznaką szacunku, szczerego zainteresowania i empatii. Kiedy to robimy, uznajemy drugą osobę za człowieka. W tym celu ważne jest, aby słuchaniu towarzyszyły odpowiednie pytania i zastanowienie się nad oczekiwanymi rezultatami. Jakimi informacjami chcemy się podzielić?

- Interesy, obawy i motywacje stojące za opiniami drugiej osoby.
- Poziom wiedzy drugiej osoby na dany temat, czy jest to głęboka wiedza, czy powierzchowna.
- Zidentyfikuj możliwe działania dezinformacyjne, uprzedzenia i pogłoski, na których druga osoba opiera swoje opinie, a także źródła informacji, z których korzysta.
- Znaczenie, jakie druga osoba nadaje ważnym pojęciom dotyczącym tematu, o którym mówimy. Jeśli nie dzielimy tego samego znaczenia, bardzo trudno będzie prowadzić dialog lub coś uzgodnić.
- Dowiedzenie się o osobistych doświadczeniach, które miały wpływ na omawiany temat.
- Dowiedz się, czy druga osoba odczuwa niepewność, strach lub zagrożenie i poznaj podstawowe przyczyny, które motywują to postrzeganie.
- Zidentyfikuj wspólne interesy, niepokoje lub potrzeby.

Informacje, które uzyskamy w wyniku tego procesu aktywnego słuchania, będą miały fundamentalne znaczenie dla dobrego doboru argumentów i historii, tak aby miały większe szanse na wywarcie wpływu.

Stosuj siłę opowieści. Osobiste doświadczenia i opowiadanie historii, które mają komponent emocjonalny, są znacznie skuteczniejsze w wywieraniu pewnego wpływu na drugą osobę niż „neutralne” dane i informacje. Dialogi przeciwko plotkom wymagają przygotowania i praktyki, dlatego ważne jest, abyśmy poświęcili czas na zapamiętanie lub wyszukanie tych historii, które naszym zdaniem mogą najskuteczniej przekazać nasze przesłanie. Jeśli chcemy dzielić się wiedzą o rzeczywistości, która dotyczy grupy, o skutkach działania lub polityki lub jeśli chcemy wydobyć obiektywne fakty lub dane, musimy rozwinąć umiejętność przekazywania tych informacji w kontekście osobistego doświadczenia lub opowieści.

Jeśli druga osoba miała złe doświadczenia w związku z tematem, o którym rozmawiamy, to nie będzie jej obchodzić to, że statystyki pokazują, że ta rzeczywistość nie jest powszechna i dotyczy tylko niewielkiej liczby przypadków. Dlatego ważne jest, aby dzielić się historiami z komponentem emocjonalnym, które przedstawiają inny punkt widzenia. Chodzi o danie drugiej osobie możliwości przeżycia innej historii, innej narracji. Historie, które obejmują przezwyciężenie pewnych trudności, które są bliskie, które humanizują i podkreślają wspólne elementy i doświadczenia, wywierają większy wpływ.⁶

Nie zawsze możemy odwołać się do historii, które są osobiste lub z którymi druga osoba bezpośrednio się identyfikuje, ale możemy się odwołać do historii, o których czytaliśmy (po sprawdzeniu źródła) lub które widzieliśmy/przeżyliśmy i które uważamy za pasujące do kontekstu.

Przedstawiaj argumenty i punkty widzenia w sposób strategiczny. Po uważnym wysłuchaniu drugiej osoby i zebraniu/przetworzeniu odpowiednich informacji, nadszedł czas na przedstawienie naszych argumentów i historii.



A. Tworzenie powiązania

Pierwszym celem jest stworzenie więzi z drugą osobą w celu rozwijania empatii i uniknięcia rozmieszczenia w „przeciwnych obozach”.

Wyjaśnienie własnej „historii” drugiej osoby. Bardzo skuteczną strategią pokazania, że uważnie słuchamy, jest podsumowanie argumentów drugiej osoby: *„Jeśli dobrze cię zrozumiałem, masz na myśli to, że...”* Kiedy druga osoba słucha własnej historii, którą opowiadamy, uznaje, że mamy rzeczywisty interes w jej zrozumieniu i powstaje pewne współdziałanie.

Mówienie o wartościach i interesach drugiej osoby. Mamy tendencję do argumentowania z punktu widzenia naszych interesów i wartości. Jeśli natomiast przedstawiamy swoje argumenty z perspektywy wartości i interesów drugiej osoby, to ułatwimy jej wysłuchanie nas i być może zakwestionowanie jej własnej opinii. Na przykład, jeśli rozmawiamy z osobą, o której wiemy, że rodzina jest dla niej naprawdę ważna, możemy włączyć tę wartość do naszych argumentów: *„Ta polityka ma na celu ułatwienie łączenia rodzin, aby mogły żyć razem... są ludzie, którzy mieszkają i pracują tutaj od lat, jak Claudia, pielęgniarka opiekująca się twoją matką, która nie mogła*

⁶ W swoim artykule „Jak opowiedzieć historię międzykulturową” Rune Kier wyjaśnia główne kryteria, które musimy wziąć pod uwagę, aby historie miały wpływ. Chociaż jego analiza koncentruje się na konkretnej konstrukcji narracji międzykulturowej, wiele z jego zaleceń może być bardzo użytecznych i jest w pełni zgodnych z podejściem i narzędziami dialektycznymi, które proponujemy w następnej części.

zobaczyć swoich dzieci przez długi czas... Myślę, że to bardzo ważne, aby rodziny mogły być razem". Jeśli dodamy osobiste odniesienie do osoby bliskiej, z którą łączy nas więź emocjonalna, argument będzie bardziej przekonujący.

Znajdowanie zgodnych punktów. Słuchając wyjaśnień innych osób, być może uda nam się znaleźć jakiś pomysł lub argument, z którym się zgadzamy. Jeśli na przykład zauważymy, że dana osoba jest zaniepokojona zwiększoną niepewnością co do bezpieczeństwa i obwinia za to całą grupę ludzi ze względu na ich pochodzenie lub przynależność etniczną, zanim zakwestionujemy to stwierdzenie, możemy zacząć od podkreślenia punktu, z którym się zgadzamy: *„Ja też dbam o bezpieczeństwo, co do tego jesteśmy w pełni zgodni. Jednakże...”*. W ten sposób ułatwiamy drugiej osobie rozpoznanie wspólnej z naszymi argumentami płaszczyzny.

Odnoszenie się do wspólnych interesów lub niepokojów, czy to kulturowych, społecznych, sportowych, czy zawodowych etc. Możemy już znać te wspólne zainteresowania, ponieważ znamy drugą osobę lub zorientowaliśmy się, słuchając jej. *„W końcu to, co chcę powiedzieć, jest związane np. z genezą jazzu, który oboje tak bardzo lubimy... jazz narodził się z zetknięcia i połączenia tradycyjnej muzyki afrykańskiej i rytmów z elementami muzyki europejskiej, której słuchano w tym czasie w Ameryce Północnej. Bez tej mieszanki wpływów (w tym przypadku niestety wymuszonej rzeczywistością niewolnictwa) nie byłibyśmy w stanie cieszyć się teraz jazzem. Wyobrażasz sobie? Cóż, chciałem ci powiedzieć, że .. ”*.

Inny przykład to: *„Wiem, że podobnie jak ja bardzo cenisz lokalny handel jako czynnik spójności i dynamizmu w sąsiedztwie. Dlatego uważam za pozytywne zjawisko to, że wiele biznesów się utrzymuje, a nowe powstają dzięki sąsiadom, którzy przybyli z zewnątrz, bo inaczej wiele by zniknęło”*. Co więcej, jeśli zamiast mówić o „imigrantach”, odwołujemy się do takich pojęć jak „sąsiedzi”, nie tylko humanizujemy stereotypową grupę ludzi, ale także kwestionujemy podział na „my – oni”.

B. Utrzymanie uwagi rozmówców

Nawiązanie kontaktu jest ważne, ale wyzwaniem jest zwrócenie uwagi drugiej osoby i spowodowanie, by słuchała z zainteresowaniem naszych argumentów i historii.

Pozytywne, nie defensywne przekazy. Na przykład, jeśli upieramy się przy mówieniu *„to nie tak... mylisz się... to nie jest prawda... to nie ma żadnego sensu”*, aktywujemy samoobronę i nie uzyskamy rezultatów. Nie oznacza to, że powinniśmy unikać złożonych lub sprzecznych elementów, ale że powinniśmy proponować idee i argumenty w pozytywny sposób, tak, by pobudzały drugą osobę do refleksji i zadania sobie pytań.

Jasne, zrozumiałe i ... chwytliwe⁷ Jeśli trudno jest zakwestionować czyjeś przekonania, to będzie jeszcze trudniej, jeśli oprzemy swoją strategię o wiele skomplikowanych danych i argumentów, które wymagają dużego wysiłku umysłowego. Nawet jeśli nam się to uda, to prawdopodobnie po jakimś czasie nasi rozmówcy zapomną o szczegółach i powrócą do pierwotnych przekonań. Oprócz tego, że nasze informacje mają być zrozumiałe, muszą zawierać coś, co przykuje uwagę drugiej osoby. Aby to osiągnąć, konieczne jest porównanie danych z inną rzeczywistością, podzielenie ich, użycie wartości procentowych, przyjrzenie się ich ewolucji, aby przekazać proste, ale mocne komunikaty, które zawsze są ściśle powiązane z rzeczywistością i nie są abstrakcyjne.

⁷ W Fundacji [Gapminder](#) prezentuje się dane w innowacyjny sposób, przekładając je na proste i dokładne wiadomości.

Rozbudź ciekawość. Wszyscy lubimy uczyć się nowych rzeczy, zwłaszcza jeśli mają one związek z naszymi zainteresowaniami i troskami. Na przykład, jeśli chcemy podzielić się informacjami o wzroście i ewolucji imigracji w mieście, możemy to zrobić w sposób pobudzający ciekawość: *„Któregoś dnia dowiedziałem się, jaka według szacunków ekspertów byłaby liczba mieszkańców, naszego miasta, gdyby nikt do niego nie wyemigrował w przeciągu ostatnich 50 lat... wiesz jaka?”*

Obniż napięcie. Często nie będziemy w stanie zapobiec zaostrzeniu dialogu i może być trudno zapanować nad emocjami. Kiedy zidentyfikujemy konkretny temat, który generuje napięcie i trudno z niego wyjść, warto wiedzieć, jak tymczasowo przekierować rozmowę na bardziej neutralne tematy. Humor może być przydatny, ale musi zostać dobrze zastosowany, w przeciwnym razie może przynieść efekt przeciwny do zamierzonego.

C. Przełamywanie stereotypów i korygowanie błędnych informacji

W wypowiedziach innej osoby możemy wykryć użycie stereotypów i informacji, które, jak wiemy, są błędne lub niezbyt dokładne. W takim przypadku ważne jest, abyśmy przekazali informacje, które skorygują te błędy, ale należy to zrobić w strategiczny sposób, tak aby osoba ta nie czuła się pouczana.

Udowodnij komuś brak wiedzy w pośredni sposób. Najlepszym sposobem na uświadomienie komuś, że się myli lub nie jest świadomy faktów, jest pozwolenie mu na uświadomienie sobie tego, tak aby nie aktywował bariery ochronnej swojego ego. Jeśli na przykład stwierdzimy, że nasi rozmówcy nie są w pełni świadomi przepisów prawa i/lub obowiązków dotyczących czegoś, o czym mówimy, to lepiej „przypomnieć” im o tym za pomocą informacji, które wzmocnią nasze argumenty, zamiast mówić: *„Nie wiesz, jakie jest prawo? Nie wiesz, że konwencja genewska z 1951 r. i jej protokół z 1967 r. są rdzeniem systemu ochrony międzynarodowej? Naprawdę?”*

Kwestionowanie uogólnień. Jeśli zauważymy, że inna osoba stosuje negatywne stereotypy i uogólnienia dotyczące pewnej grupy, musimy im przeciwdziałać by uniknąć homogenizacji i możliwej „dehumanizacji” tej grupy. W tym celu powinniśmy podkreślić „wewnętrzną” różnorodność ludzi w tej grupie, ich podobieństwa lub wspólne elementy oraz wartość różnorodności (tj. dostarczając przykłady postępu, który nie byłby możliwy bez różnorodności) w celu zmiany granic oddzielających grupy. Jedną z opcji jest korzystanie z osobistych doświadczeń lub historii bliskich osób, w tym wszelkich danych lub informacji, które mogą pomóc w przełamaniu tych stereotypów.

Korygowanie fałszywych przekonań bez pouczania. Jeśli ustalimy, że druga osoba opiera wiele swoich argumentów na niepoprawnych informacjach i plotkach, ważne jest, abyśmy próbowali je skorygować, ale zawsze unikając ryzyka ich dalszego wzmocnienia. Jeśli inne osoby w swoich wypowiedziach stwierdzają, że *„imigranci otrzymują więcej korzyści społecznych niż tubylcy tylko dlatego, że są imigrantami”*, to musimy spróbować skorygować tę dezinformację. Nie jest to łatwe, ponieważ druga osoba może się również odwoływać do danych, które otrzymała z niejasnego źródła *„Pokazali mi listę wszystkich tych, którzy otrzymali korzyści i wszyscy mieli zagraniczne nazwiska”*. Po pierwsze, musimy się dowiedzieć, do kogo się odnoszą słowa o „imigrantach” i o jakie korzyści chodzi. Często najlepszą strategią jest poproszenie drugiej osoby o bardziej szczegółowe informacje i bardziej konkretne argumenty. W ten sposób zwykle doda ona niuansy i „poprawi” swoją pierwotną wypowiedź. Następnie powinniśmy podzielić się informacjami i argumentami, które pokazują, że jej przekonania są oparte na nieprawidłowych faktach i danych, ale bez pouczania: *„Czy pamiętasz Maite? To moja przyjaciółka, którą tak bardzo polubiłeś. Pracuje w pomocy społecznej i wyjaśniła mi, jak działa system i co jest uwzględniane, są to kryteria ekonomiczne i społeczne, a narodowość nie ma nic do rzeczy. Możesz zobaczyć, że ...”*.

Wiarygodność informacji. Jeśli chcemy skorygować błędne informacje, to odniesiemy większy sukces, jeśli druga osoba uzna, że źródła informacji, z których korzystamy, są wiarygodne i dokładne. Jest to jeden z powodów, dla których ważne jest dywersyfikowanie naszych źródeł informacji. Wyobraźmy sobie, że druga osoba łączy wzrost „imigracji” ze wzrostem niepewności i przestępczości. Jeśli mamy obiektywne i dokładne informacje, które kwestionują to powiązanie, to powinniśmy się nim podzielić w strategiczny sposób „*Pewnego dnia obejrzałem wywiad w tym programie, który tak bardzo lubisz, w którym szef lokalnej policji wyjaśnił jak zmieniała się liczba przestępstw i podkreślił, że jest ona teraz na jednym z najniższych poziomów na przestrzeni ostatniej dekady. Wyjaśnił również, że postrzeganie niepewności mogą spotęgować inne pośrednie i bardziej subiektywne czynniki, takie jak...*”. Innej osobie może być łatwo zakwestionować „nasze” informacje, ale trudniej będzie *obalić* informacje pochodzące od szefa lokalnej policji.

Unikaj wzmacniania plotek. Plotki działają przez powtarzanie. Jeśli chcemy je zdementować, ryzykujemy ich wzmocnieniem, powtarzając daną wiadomość. Najlepszą strategią jest próba wydostania się z tej ramy i narracji plotki i wypróbowanie pośrednich strategii, które kwestionują te informacje, wykorzystując historie i argumenty proponujące inne ujęcia i narrację. Tam, gdzie nie możemy uniknąć odwoływania się do plotek, powinniśmy to zrobić w sposób strategiczny, na przykład stosując „metodę kanapki”. Zgodnie z tą metodą, jeśli konieczne jest odwołanie się do plotek lub fałszywych wiadomości, to taką plotkę umieszczamy pomiędzy dwiema pozytywnymi wiadomościami, które jej przeczą. Na przykład w obliczu plotki „*imigranci nadużywają systemu publicznej opieki zdrowotnej, a nas na to nie stać*” ta strategia może wyglądać następująco: „*Czy wiesz, że większość usług budżetowych i zdrowotnych trafia do osób starszych? Spójrz, to logiczne, ale nigdy o tym nie myślałem. Niektórzy mówią, że nadużywają systemu zdrowia publicznego, ale to nieprawda... imigranci są ogólnie młodsi i zdrowsi ... poza tym dyrektor prestiżowego szpitala publicznego X wyjaśnił, że imigranci chodzą do lekarza rzadziej niż lokalni mieszkańcy i spożywają mniej leków ...*”. To nie zmieni poglądów innych osób, ale może spowodować, że będą musieli się lepiej przygotować i uzasadnić swoją pozycję, a wtedy mogą pojawić się słabości lub niespójności.

Odwróć uwagę w kierunku motywacji i podstawowych przyczyn, by promować krytyczne myślenie i kwestionowanie plotek. Jeśli ktoś nam powie, „że imigranci zabierają naszą pracę”, możemy wspomnieć o statystykach i skomplikowanych odniesieniach do rozwoju rynku pracy, ale bardziej skuteczne będzie dowiedzenie się, jakie troski lub obawy kryją się za tym stwierdzeniem (obawa przed utratą pracy, bezrobotni członkowie rodziny, troska o przyszłość własnych dzieci ...). Naszą strategią może być odłożenie na bok odniesienia do imigrantów i zapomnienie o bezpośrednim kwestionowaniu tej plotki i zamiast tego podzielenie się refleksją na temat pierwotnych przyczyn kryzysu gospodarczego. Jest to sposób na to, aby nasz rozmówca zmienił swoją perspektywę i pomyślał o przyczynach, które wywołały daną sytuację i tych, którzy ponoszą większą odpowiedzialność. W ten sposób bardziej prawdopodobne jest, że „imigranci” znikną z rozmowy i być może znajdziemy punkty porozumienia co do pewnych złożoności lub niesprawiedliwości w sprawie polityk gospodarczych, które dla wszystkich mogą mieć duży wpływ na rosnące nierówności. Przeformułujmy zatem dialog przeciwko plotkom i nie próbujmy zakwestionować bezpośrednio przekonań naszego rozmówcy i tym samym możemy odnieść większy sukces w osiągnięciu produktywnego dialogu.

Zidentyfikuj „ukryte” motywy tych, którzy rozpowszechniają stygmatyzujące plotki i wrogie narracje. Jak wskazuje Ophelia Field w swoim dokumencie na temat skutecznych narracji o migracji⁸, wykazano, że czasami użyteczne może być odwołanie się do rzeczywistych interesów tych, którzy rozpowszechniają takie poglądy i plotki, i których możemy uważać za

⁸ Ophelia Field (2021): Migracja i integracja - Które alternatywne narracje działają i dlaczego.

nieodpowiedzialnych i chcących „nas podzielić”. Jednak musimy być ostrożni i robić to tylko wtedy, gdy jest to oczywiste, ponieważ w przeciwnym razie nasi rozmówcy mogą reagować defensywnie, jeśli uznają, że atakujemy te odwołania i liderów, którym ufają.

D. Wzmocnienie argumentów na rzecz zmiany

Wreszcie, oprócz kwestionowania stereotypów i dezinformacji, musimy wzmocnić powody, które mogą doprowadzić naszych rozmówców do zakwestionowania ich przekonań.

Wyobraź sobie negatywne konsekwencje jakie może w praktyce, także dla życia niektórych osób, mieć to, że dana osoba broni określonej pozycji. Jeśli my również tak postępujemy, opierając się na naszych interesach i wartościach, to jest bardzo prawdopodobne, że spowodujemy wewnętrzne napięcie lub dyskomfort. Na przykładzie łączenia rodzin imigrantów możemy wyjaśnić konsekwencje tak długiej separacji dla danej osoby i jej dzieci. Przykładowi temu mogą towarzyszyć dane pokazujące rzeczywistość łączenia rodzin (zwłaszcza jeśli druga osoba uważa źródło tych danych za wiarygodne) oraz pokazanie przez jakie skomplikowane i traumatyczne sytuacje te osoby przeszły. Kiedy ludzie stają się świadomi złożoności i konsekwencji, jakie ich przekonania lub propozycje mogą mieć dla konkretnych osób, mogą dokonać niewielkiej zmiany i spróbować poprawić niektóre aspekty swoich argumentów.

Jedną z technik, która okazała się najskuteczniejsza w skłanianiu ludzi do kwestionowania ich propozycji i „rozwiązań” jest poproszenie ich o ich rozwinięcie i sprecyzowanie. W ten sposób, poprzez wizualizację wszystkich kroków, stają się oni świadomi złożoności, trudności i negatywnych konsekwencji, których nie przewidzieli, upraszczając rzeczywistość. Poprzez poproszenie drugiej osoby o rozwinięcie jej podejścia, często staje się ona świadoma jego słabości i jest bardziej otwarta na jego kwestionowanie, nawet jeśli tego nie uzewnętrznia, ani w danym momencie nie uznaje.

Pokaż alternatywne wyjaśnienia. Kiedy obalamy plotkę lub błędne przekonanie, ale nie przedstawimy alternatywnego wyjaśnienia, to jest bardzo prawdopodobne, że druga osoba wkrótce uwierzy w tę fałszywą informację. Dzieje się tak, ponieważ to przekonanie miało swoją funkcję, na przykład służyło do udzielenia prostej odpowiedzi na złożony problem. Jeśli usuniemy ideę stojącą za tym przekonaniem, to pozostawimy lukę i pytanie bez odpowiedzi. Dlatego musimy dążyć do zapewnienia alternatywnych narracji wyjaśniających, które pozwolą zastąpić błędne przekonanie bardziej inkluzywną narracją.

Jeśli weźmiemy poprzedni przykład dotyczący przekonania, że „imigranci zabierają nam pracę” i po prostu obalimy ten pomysł argumentami i danymi bez podania alternatywnego wyjaśnienia wzrostu bezrobocia, prawdopodobnie osoba prędzej czy później znów będzie wierzyć w błędne przekonanie.

Podziel się przykładami osób, które zmieniły zdanie. Historie o ludziach, którzy mieli podobne stanowisko do osoby, z którą rozmawiamy, i którzy zmienili zdanie, mogą być bardzo przydatne. Jeśli to my zmieniliśmy zdanie, tym lepiej. *„Ja też w to kiedyś wierzyłem, ale potem spotkałem osobę, która pracuje w tym dziale i wyjaśniła mi, że to nieprawda, bo nie dają ludziom żadnego zasiłku tylko dlatego, że są oni obcokrajowcami, wszystko zależy od sytuacji ekonomicznej. Właściwie imigranci często nie wiedzą o swoich prawach, więc nawet nie ubiegają się o świadczenia, do których byliby uprawnieni. Teraz myślę, że ma to większy sens, ponieważ...”*

Krótko mówiąc, dialog przeciwko plotkom polega na ułatwieniu procesu mającego na celu to, aby druga osoba zakwestionowała swój punkt widzenia, a nawet rozważyła zmianę zdania... aby to zrobić, musimy być bardzo świadomi barier, które możemy napotkać i wiedzieć, jak słuuchać, zadawać właściwe pytania, opowiadać dobre historie i dzielić się osobistymi doświadczeniami oraz wiedzieć, jak strategicznie przedstawiać nasze argumenty.

E. Przegląd rezultatów i określenie wniosków

Bardzo ważne jest, abyśmy przeanalizowali, jak nam poszło i jakie wnioski wyciągnęliśmy. Jeśli poświęcimy czas na ocenę wyników naszych dialogów przeciwko plotkom, to szybciej je poprawimy (które argumenty i historie miały naszym zdaniem największy wpływ, a które nie). Konieczne jest również określenie konkretnych rezultatów, jakkolwiek niewielkich, jakie osiągnęliśmy.

Na koniec ważne jest, abyśmy dzielili się naszymi doświadczeniami (pozytywnymi i negatywnymi) z innymi, którzy również promują te złożone, ale potrzebne dialogi. Dlatego w ramach strategii zwalczania plotek są miejsca, w których osoby zajmujące się zwalczaniem plotek mogą dzielić się swoimi doświadczeniami i dalej rozwijać nowe umiejętności. Trzeba jednak zrobić więcej, aby ich wspierać i zapewniać przestrzenie i narzędzia do współpracy w ramach sieci oraz dzielić się cennym know-how zgromadzonym przez tych ludzi, którzy są zaangażowani w aktywne powodowanie zmian.