

design mowy nienawiści

próba diagnozy

Nie ufamy sobie, jesteśmy zamknięci, często nie tyle nie zgadzamy się, co nie potrafimy ze sobą rozmawiać przy pomocy rzeczowych argumentów – przecież na końcu zawsze możemy zgodzić się z tym, że się nie zgadzamy; podać sobie rękę i pójść każdy w swoją stronę. W miejsce codzienności komunikacyjnej pojawia się mowa nienawiści, która coraz częściej z wymiaru deklaratywnego przenosi się w sferę działań, których skutki możemy obserwować – i nierzadko optakiwać. Eksperci nawołują do szeroko rozumianej edukacji na możliwie każdym poziomie szkolnictwa – i nie twierdzą, że są w błędzie. Sądzę, że to się po prostu nie sprawdzi, gdyż komunikacją nie można sterować. To nielogiczny system, którego celem jest ciągła negocjacja tego, jak widzimy i rozumiemy otaczającą nas rzeczywistość. Komunikacja to sposób na społeczne funkcjonowanie, a te może być realizowane za pomocą różnych konceptów i scenariuszy – mowa nienawiści jest tutaj jednym z nich.

dlaczego komunikacja bywa nielogiczna

Wyjaśnię to na prostym przykładzie relacji w związku. Kiedy mówimy ukochanej osobie „kocham cię”, staramy się manifestować coś ważnego: uczucie, przywiązanie, relację. Zauważmy, że nierzadko powtarzamy tę czynność wiele razy przy różnych okazjach a czasem po prostu bez okazji. Gdyby komunikacja była logiczna, „kocham cię” wystarczyłoby powiedzieć raz – bo po co wracać do czegoś, co się już raz powiedziało? Chyba, że coś się w relacji zmieniło. Komunikacji nie można sprowadzić do kodu zero-jedynkowego. Gdyby tak było, każda pretensja o to, dlaczego nie wyznajemy drugiej osobie miłości, mogłaby się spotkać z następującą odpowiedzią: – Mówiłem ci już, że cię kocham, sprawdź historię korespondencji.

mowa nienawiści a społeczeństwo niewydolne

Wracając jednak do mowy nienawiści, która odbywa się głównie w komunikacjach i ich zapośredniczonych formach (np. w designie), należy zwrócić uwagę, że duże znaczenie w powstawaniu i utrzymywaniu się mowy nienawiści ma źle zaprojektowana komunikacja. Mowa nienawiści to symptom sposobu funkcjonowania społeczeństwa, które systemowo określiłbym jako operatywnie niewydolne – czyli działa, ale w sposób niewłaściwy w odniesieniu do funkcji i właściwości systemu. Zdaję sobie sprawę, że powyższa konstatacja jest znaczącym uogólnieniem, ale postaram się to pokazać na kilku przykładach. Być może będzie to jakiś drobny wkład w dyskusję nad tym, jak możemy sobie poradzić z problemem mowy nienawiści. Zatem, od czego zacząć?

symptom problemu

W pierwszej kolejności należy przyjąć, że mowa nienawiści nie jest problemem – jest symptomem problemu, wskazówką, że coś nie działa. To trochę tak, jakby próbować źródło bólu głowy uleczyć przy pomocy tabletki przeciwbólowej (z reguły się udaje). Ból głowy ustanie, ale wciąż nie znamy odpowiedzi na pytanie, co wyprodukowało ból – zła dieta, brak snu, stres, a może coś dużo poważniejszego? W każdym z tych przypadków tabletki przeciwbólowe nie rozwiąże prawdziwego problemu – odsunie problem w czasie. Podobnie jest i będzie z problemem mowy nienawiści. Problemy w projektowaniu są tylko punktem wyjścia dla dalszej diagnozy – nie zajmowanie się nimi w sposób diagnostyczny i systemowy powoduje, że będą się rozwijały.

Kiedy kilka lat temu wraz ze studentami projektowania graficznego na Uniwersytecie SWPS zajmowaliśmy się problemem mowy nienawiści w internecie zauważyliśmy pewną prawidłowość, która polegała na tym, iż mowa nienawiści powstaje i utrzymuje się głównie w środowisku możliwie anonimowym. Nie twierdzą, że tylko w takim środowisku, ale taką prawidłowość dało się w tamtym czasie obserwować – pozwoliło nam to na projektowanie rozwiązań w odniesieniu właśnie do kategorii anonimowości (wybrane rozwiązania dostępne są na stronie internetowej Katedry Grafiki). Również tutaj nie twierdzą, że rozwiązaliśmy problem — pokazaliśmy jedynie, w którą stronę powinna iść praktyka projektowa w odniesieniu do zjawiska mowy nienawiści, zaznaczając, że zmiana społeczna nie jest możliwa dzięki trywialnym rozwiązaniom wzorniczym z dnia na dzień. To długofalowy proces, który w pierwszej kolejności powinien budować aktywnego i refleksyjnego obywatela, bo zmiana możliwa jest tylko w akceptowalnym odmienności otoczeniu.

Dzisiaj konstatacji wskazującej na problem anonimowości jako adekwatnego środowiska powstawania i utrzymywania się mowy nienawiści bym nie wskazał – problem nie tyle zmienił się na przestrzeni kilku lat, co ewoluował – dziś mowa nienawiści nie jest anonimowa, wręcz przeciwnie. Jest używana przez środowiska, o których kilka lat temu nigdy nie pomyślelibyśmy w tych kategoriach. Mową nienawiści posługują się dziennikarze, politycy, naukowcy i przedstawiciele systemów symbolicznych – nierzadko bezrefleksyjnie oraz równie często w „dobrej wierze”. Niezależnie od tego, jaka jest aktualna skala i zakres obowiązywania problemu mowy nienawiści, wciąż twierdzą, że powody jej powstawania są te same. I wciąż szukamy rozwiązań na poziomie manifestacji problemu, nie zaś szerzej w sensie systemowym. Mowa nienawiści przypomina trochę wentyl społecznej frustracji i braku radzenia sobie z wykluczeniem o różnym poziomie złożoności: kulturowym, ekonomicznym, ekologicznym i wreszcie społecznym. Przyczyn jej powstawania, choć nie wprost, należy szukać w innych kontekstach i praktykach projektowych. Głównie tam, gdzie nie ma mowy nienawiści. „System to słowo klucz w praktyce projektowej, które w użyciu pozwala przeciwdziałać osobliwościom projektowym oraz widzieć problemy i (co nierzadko) ważniejsze rozwiązania w optyce naczyń połączonych. Projektowania – szczególnie w wymiarze społecznym – nie można wyabstrahować z systemu funkcjonowania. Podobną logikę należy zastosować w przypadku wdrażanych rozwiązań – te należy uwzględniać jako możliwości rozwiązania problemu projektowego z jednej strony, ale z drugiej strony trzeba przyjąć, że każde rozwiązanie problemu może produkować inne problemy, właśnie z uwagi na systemowy charakter funkcjonowania designu. Perspektywa systemowa pozwala – przynajmniej w designie – widzieć wzajemne zależności, których nie sposób zobaczyć ,z wewnątrz’.

communication design

Co ma zatem wspólne projektowanie (komunikacji) z mową nienawiści. Na pozór niewiele, ale jeśli przyjąć, że rolą designu komunikacji jest organizacja i orientacja końcowego użytkownika, nietrudno zauważyć, że design poza ładnymi rzeczami i obrazkami, jak to często jest społecznie konotowane, stanowi instrukcję obsługi społecznej rzeczywistości. Praktyka procesu projektowego powinna koncertować się przede wszystkim na orientowaniu uczestnika komunikacji w skomplikowanym świecie kodów, znaków i marek, czego konsekwencją jest i być powinna organizacja w ujęciu systemowym. Takie projektowanie w sposób pragmatyczny odnosi się do reguły funkcji w designie. Doktrynalnie ujął to Krzysztof Lenk w katalogu realizacji prac studenckich z zakresu Information Design. „Pokazywać zjawiska i procesy niedostrzegalne gołym okiem. Wyjaśnić działanie skomplikowanych urządzeń lub przebieg wydarzeń tak, by ich istota była zrozumiała dla każdego odbiorcy. Prowadzić za rękę, krok po kroku, przy składaniu szafki, w wędrówce przez labirynt zwiedzanego miasta lub przy nauce wielu funkcji ukrytych w telefonie komórkowym”. (Lenk K., 2010: 1). Projektowanie w takim ujęciu staje się instrukcją, która zapewnia przewidywalność komunikacji i jej nawiązywalność, co w konsekwencji daje podstawę do organizowania się systemu społecznego – głównymi punktami odniesienia w ramach praktyki projektowej stają się: (1) jasne i klarowne określenie celu projektowego i strategii realizacji rozwiązania (2)

opracowanie narzędzi kontroli realizacji (3) określenie grup interesariuszy w taki sposób, żeby realizacja nie wykluczała końcowego użytkownika z możliwości partycypacji (4) budowanie rozwiązań z uwzględnieniem nawiązywalności systemów komunikacji w ramach proponowanych rozwiązań (5) uwzględnianie w ramach praktyk projektowych kwestii różnorodności geograficznej, klimatycznej i kulturowej (6) określenie kosztów systemowych projektu z uwzględnieniem społecznej i biznesowej relewancji designu (7) aprobatywne odniesienie do dokonań naukowych w zakresie relewantnym dla realizowanego projektu. Wydawać by się mogło, że takie podejście do projektowania może blokować kreatywność i pomysłowość – nic bardziej mylnego. Określone wyżej reguły mają na celu przede wszystkim kanalizowanie procesu projektowego z uwagi na jego orientacyjny charakter. Celem projektu jest jego adekwatna realizacja pod względem orientacji na końcowego użytkownika, który w sposób bezproblemowy może korzystać z rezultatu designu” (Wszolek M., 2019, w druku).

Jak pokazuje praktyka projektowa nierzadko design nie spełnia swojej służalczej roli wobec rzeczywistości społecznej – przeczy koncepcji partycypacji i orientacji. Buduje niewidzialne bariery komunikacyjne, które w konsekwencji prowadzą do rozpadu społeczeństwa – w miejsce komunikacji pojawia się brak zaufania i pionowa oś relacji społecznych, które wykluczają własność wspólną; jest tylko moje i twoje i czasem niczyje. Dla zobrazowania powyższej tezy chciałbym przedstawić tylko kilka wymiarów organizacji społecznej, które na pozór nie mają wiele wspólnego z problemem mowy nienawiści.

[01] komunikacja w przestrzeni miejskiej

Ten problem jest szczególnie widoczny w tzw. przestrzeniach, które w założeniu są wspólne, a przynajmniej opłacane ze wspólnej kieszeni. Niemniej jednak sposób organizacji komunikacji nierzadko zakłada pionową oś relacji posiadania: moje/twoje. Jako przykład weźmy sposób budowania zaufania w środkach komunikacji publicznej. Często w komunikacji miejskiej można spotkać się z komunikacją nakazowo-zakazową, która wprost będzie budowała nieufność, nie mówiąc już sprzecznie – rób to, nie rób tego. Dodatkowo rozwiązania, które wprost budują bariery komunikacyjne, jak na przykład informacja o tym, że w komunikacji publicznej należy zwrócić szczególną uwagę na kieszonkowców, którzy lubią tłok i twoje pieniądze. Z jednej strony ze względów zachowania bezpieczeństwa komunikuje się brak bezpieczeństwa (sic!), z drugiej strony wzbudza się brak zaufania do drugiej osoby. Przekaz jest prosty – uważaj w tramwaju, bo możesz stracić pieniądze. Nikomu nie ufaj. Z przykładami komunikacji nakazowo-zakazowej spotkać się można na każdym kroku: w urzędzie, na uczelni, w galerii handlowej. Opieranie systemów komunikacji o zakazy i nakazy to manifestacja społecznej porażki.

[02] wykluczenie przez wzornictwo

Wzornictwo współcześnie samo w sobie potrzebuje zmiany. Potrzebne jest projektowanie refleksyjne, które biznesowi zapewni jego trwanie, zaś użytkownik nie będzie wykluczany społecznie, ekonomicznie i kulturowo – niezbędna jest nowa partycypacyjna umowa społeczna, w ramach której nie można tkwić w dychotomii rynku kupujących i rynku sprzedających. „Za tą poważną i nieuniknioną przemianą stoi zrozumienie wagi inwestowania w systematyczne, oparte na designie innowacje, które angażują ludzi – zarówno pracowników, jak i klientów – na najgłębszym poziomie” (Brown T., 2016: 191). Współczesne zastosowanie designu nierzadko przypomina konkluzję Paula Randa: It is no secret that the real world in which the designer functions is not the world of art, but the world of buying and selling. Tym sposobem doszło do sytuacji, w której wzornictwo (przemysłowe) w głównej mierze odpowiada za wszelkiego rodzaju wykluczenia, przez zasypywanie świata nikomu niepotrzebnymi rzeczami, na które większości nie stać lub których większość nie rozumie.

Przykładem niech będzie kompletna fiksacja rynku projektowania na nowych technologiach, tworząc

wielki wspaniały świat, którego treść dzieje się gdzieś w chmurze – nietrudno domyślić się, że jeśli nie ma Cię w tym świecie, nie istniejesz w ogóle. Jesteś wykluczony. Mniejszy problem, jeśli jest to świadoma decyzja. Co jednak z osobami, których nie stać na ten wspaniały świat? Lub co z ludźmi, którzy z uwagi na wszelką nie-dyspozycyjność (np.) motoryczną również nie są w stanie partycypować? Proste – wykluczenie obejmuje coraz większe grupy społeczne. Obecnie owe grupy zaczynają zauważać siebie nawzajem.

Nietrudno w tej sytuacji o sprzeciw. Do wykluczenia prowadzi także kwestia finansowa. Rozwarstwienie społeczne można obserwować w sposób wykładniczy. Kapitalistyczna idea, że każdy może być bogaty, ale nie wszyscy, kompletnie się nie sprawdziła, prowadząc do wykluczeń finansowych a w konsekwencji społecznych. Wracając jednak do projektowania jako prostego sposobu na wykluczenie. Proszę zwrócić uwagę, jak projektowana jest nie tylko informacja, ale również produkty codziennego użycia. Znacząco wzrasta wymóg wiedzy i kompetencji z zakresu nowych technologii – smartphone (ten przykład proszę potraktować jako egemplifikację szerzej praktyki projektowej dla osób starszych i nie tylko) jest dla wielu kwintesencją intuicyjności w projektowaniu, ale proszę o tym porozmawiać ze starszymi osobami, dla których ten świat jest niejasny. Oczywiście można tutaj odpowiedzieć, że przecież są telefony komórkowe dla osób starszych — nie są to smartphone'y tylko wielkie cegły o estetyce lat 80. ubiegłego wieku. I tu leży problem. Aktualne wzornictwo rozwiązuje problem wykluczenia przez wzornictwo sygnalizujące ograniczenia końcowego użytkownika, zamiast budować rozwiązania, które będą partycypacyjne. Nie chodzi więc o to, żeby dla starszych osób zrobić telefon, który komunikuje: jestem stary, nie rozumiem dzisiejszych czasów, chodzi o to, żeby zrobić smartphone, z którego w sposób bezproblemowy mogą korzystać osoby młode i te, które produktywność społeczną mają dawno za sobą. Innym przykładem wykluczenia przez design jest specyficzny storytelling firm i instytucji, który buduje nierzadko barierę wejścia w sensie możliwych relacji, kiedy połączy się to z kwestią progów cenowych (dla wielu niedostępnych), pojawia się udany przepis na społeczne wykluczenie. Przykładowo nie trzeba szukać daleko – proszę przyjrzeć się najpopularniejszym miejscom spotkań takim jak bary i kawiarnie – specyficzny wystrój wnętrza z kredową ścianą służącą za menu, kolorowe cocktaile, których nazw nierzadko nie jest w stanie wymówić barista, czy różnego rodzaju deklaracje w stylu fair trade, połączone z zaporową ceną produktów. I pomyśleć, że ktoś chciał się tylko napić kawy. Takich przykładów jest zdecydowanie więcej – piękni ludzie w pięknych miejscach a na zewnątrz lud, który też by chciał, ale nie może.

[03] totalitaryzm przestrzeni publicznych

Nie mam tu na myśli totalitaryzmu w sensie systemu organizacji społeczeństwa, ale dość powszechną próbę przemycania rozwiązań w stylu: „wszyscy robią to samo i nikt tego nie widzi” (Fleischer M., 2014: 112) w architekturze i przestrzeni publicznej. Proszę zwrócić uwagę na sposób zagospodarowania przestrzeni miejskich, nierzadko wielkie place służące... no właśnie, czemu? Place przed budynkami podobnie jak komunikacje o nich sprawiają wrażenie, ale czy taki hierarchiczny sposób budowania relacji za pośrednictwem przestrzeni miejskiej jest adekwatnym sposobem na nawiązywalność i użytkowość tejże? Nie sądzę. Przestrzeń miejska, z której można korzystać staje się przestrzenią komunikacyjną w rozumieniu transportowym. Kiedy połączy się to z najbardziej kontrspołecznym rozwiązaniem architektoniczno-urbanistycznym – zamkniętym osiedlem – sprawa robi się naprawdę nieprzyjemna. Często w takich sytuacjach codzienność można opisać w następujący sposób: wychodząc do pracy, wchodzi się do windy i zjeżdża do podziemnego parkingu, wyjeżdżając mija się budkę ochrony, pokonuje się drogę do pracy w rytmie byle jakiej muzyki rozrywkowej, wjeżdża się do podziemnego parkingu w biurowcu a następnie do windy, żeby zasiąść przy biurku pełnym spraw. Czynność powtarza się w drugą stronę i tak już przez dłuższy czas... Totalitaryzm przestrzeni wprost wpływa na totalitaryzm komunikacji, a stąd już bardzo blisko do interesującego nas problemu.

Niedawno jeszcze była zapowiedzią, a teraz po prostu jest. Funkcjonujemy w świecie, w którym coraz mniejsze znaczenie odgrywa człowiek w roli projektanta i odbiorcy, bo sami zaprojektowaliśmy sobie świat, w którym dominuje zautomatyzowana sieć obliczeniowa. Sami ten świat budujemy przez tworzenie i używanie – chodzi o to, żeby szybciej, żeby efektywniej (często również efektowniej). Wirtualność zastępuje społeczeństwo. Przenosimy wszelkie działalności społeczne, które oparte są na relacjach do świata, w którym dominuje kontrola (nierzadko nieintencjonalna). Sieć oferuje nam spotkania ze znajomymi, randki, intymność, możliwość płacenia podatków, kupowania produktów lub konsultacji lekarskich. Nie trzeba wychodzić z domu, żeby móc funkcjonować. Szkoda tylko, że za dość wysoką cenę, jaką jest nasza prywatność i w konsekwencji ograniczanie możliwości – w końcu algorytmy są lepiej zorientowane, czego nam trzeba. Wszystko widać, ktoś to musiał zaprojektować. Wirtualizacja społeczeństwa nie oznacza wprost rozpadu społeczeństwa – to po prostu inny sposób jego organizacji, który charakteryzuje się orientacją na Ja, podczas kiedy w tradycyjnym sposobie organizacji społeczeństwa chodziło o orientację na My.

Konsekwencją wirtualizacji społeczeństwa jest między innymi zanikająca konieczność kontaktu i współpracy wynikająca przede wszystkim z powtarzalnych doświadczeń socjalizacyjnych – trudno w codziennym środowisku o zaskoczenie, inspirację, czy ciekawość. Dalszą konsekwencją jest obserwowany zanik nawiązywalności komunikacyjnych i powstałych w tym wyniku struktur społecznych. Komunikacje w formie parakomunikacji czy wyobrażeń o komunikacji odbywają się w przestrzeni i za pomocą aplikacji mobilnych (w dużym uproszczeniu) – zanika rozmowa rozumiana jako następstwo koherentnych jednostek, a komunikujący posługują się wyłącznie prefabrykowanymi elementami, pojawia się reagowanie (na cudze manifestacje) i manifestowanie (siebie), bo inaczej się nie da. Proszę zwrócić uwagę, że z aplikacją mobilną nie trzeba argumentować za czymś lub przeciwko czemuś. Nie trzeba zabiegać o nawiązywalność komunikacji – wystarczy, że zostanie włączona – jest do dyspozycji użytkownika 24/7. „Pojawia się efektywność 24/7, na którą wskazuje Jonathan Crary w książce 24/7. Późny kapitalizm i koniec snu – efektywność, która usuwa istotność wszelkich form odpoczynku i relacji społecznych w imię bezwzględnej dostępności, „ponieważ nie ma już takich chwil, miejsc ani okoliczności, w których nie dałoby się kupować, konsumować lub eksploatować usieciowionych zasobów” (Crary, 2015: 57)” (Wszolek M., 2018: 86). Społeczeństwo jest jak organizm – zdaje sobie sprawę z trywialności tego porównania – który wymaga ciągłej dbałości. Zaniedbany skutkuje chorobami i w konsekwencji śmiercią. Jeśli czytacie Państwo ten tekst w miejscu publicznym – np. w kawiarni, rozejrzyjcie się Państwo i sprawdźcie, ile osób – niezależnie od tego, czy są same, czy w towarzystwie – jest wpatrzona w swój wirtualny świat. Wirtualizacja rzecz jasna nie odpowiada za powstawanie mowy nienawiści – daje jednak efektywne środowisko występowania z jednej strony przez imitację prywatności i możliwość dowolnej manifestacji wyobrażeń, a z drugiej strony prowadzi do sytuacji, w której dochodzi do totalitaryzacji struktur społecznych – robię tak, ponieważ wszyscy tak robią, zawsze się tak robiło, inaczej się nie da.

Zaprojektowany świat daje przyzwolenie do mowy nienawiści w samej formie i funkcji designu. Nie usprawiedliwiam przejawów mowy nienawiści – chcę tylko zaznaczyć, że społeczeństwa nie można naprawić bez rekonstrukcji otoczenia, w którym ono się odbywa. Należy zwrócić wagę na to, że każdy, kto w swoim repertuarze aktywności społecznych i zawodowych odpowiada za sposób życia innych – projektanci, architekci, dziennikarze, pracownicy mediów, politycy – jest projektantem i to do Państwa kieruję powyższy tekst. Nie zamykamy rozmowy o tolerancji i otwartości w deklaratywnej i nierzadko hierarchicznej sytuacji komunikacyjnej godziny wychowawczej (swoją drogą, kto wpadł na taką nazwę przedmiotu?). Dyskusja jest potrzebna również w formie subtelnych rozwiązań dających podstawę funkcjonowania otwartego i równościowego społeczeństwa, które jest świadome różnic, traktując je jako

wartości dodane. Tolerancji można się uczyć wszędzie i ze wszystkiego: na klatce schodowej, w poczekalni, kasując bilet w tramwaju, korzystając z parku, miejskiej toalety czy szerzej z infrastruktury miejskiej – to wszystko jednak musi być dobrze zaprojektowane.