Autorid: Professor Halliki Harro-Loit, professor Epp Lauk, dr Mari-Liisa Parder, Marten Juurik, Tobias Eberwein, Marie Rathmann

SISSEJUHATUS

Hea käitumine suhtlusolukordades eeldab ühiselt kokkulepitud ja tunnustatud eetilise käitumise põhimõtteid, mis aitavad vältida ühiskonnas üldtunnustatud suhtlusnormide rikkumist, arusaamatusi ja manipuleerivat suhtlemist. Demokraatlikus ühiskonnas on oluline edendada dialoogilist suhtluskultuuri. Seetõttu nimetame käesoleva käitumisjuhise dialoogi toetava suhtlemise põhimõteteks.

Dialoogi toetava suhtluse põhimõtted on rakenduslikuks väljundiks dialoogilise kommunikatsiooni eetikale.

Dialoogilise suhtlemise eetika väärtused ja põhimõtted on sünteesitud dialogismi, kommunikatsiooni- ja ajakirjanduseetika ning dialoogilise pedagoogika teoreetilistest ja normatiivsetest kontseptsioonidest.

Hea avaliku arutelu toimumiseks on oluline suhtlusolukorras tasakaalustada võimusuhteid suhtlevate inimeste vahel, tagada kõigile võrdväärne juurdepääs teabele. Hea dialoog eeldab ka vastastikust austust ja tõenduspõhist argumentatsiooni aruteludel.[1] Võimusuhete tasakaalustamist suhtluses teostatakse nõrgemas või haavatavamas olukorras olevate inimeste võimestamise kaudu. Suurema võimuga on isikud, kellel on suurem juurdepääs teabele või otsustusõigusele, ning see realiseerub nii inimestevahelises suhtluses kui organisatsioonide ja institutsioonide sisese suhtluse vormide ja reeglite kaudu. Teised autorid[2] on täpsustanud suhtluse eetika universaalseid väärtusi: tõde, inimväärikus ja süütute kaitsmine.

Lisaks teoreetilistele käsitlustele kasutasime 2024. aastal projekti DIACOMET raames läbi viidud fookusgrupiintervjuusid, mille abil uurisime, kuidas erinevates suhtluskontekstides osalevad inimesed tajuvad head, halba või sobimatut suhtlemist. Lisaks aitas avalikku kommunikatsiooni puudutavate erinevate erialade eetikakoodeksite ja juhiste analüüsimine tuvastada lüngad olemasolevates dokumentides ja pakkus sisendit edasisteks arendusteks.

Dialoogilise kommunikatsiooni eetika põhimõtete väljatöötamisel võrdlesime eespool nimetatud teoreetilisi lähenemisviise ja sünteesisime peamised normatiivsed valdkonnad või diskursused. Jagasime diskursused kuueks valdkonnaks, mis hõlmavad erinevaid väärtusi ja nendel põhineva hea suhtlustava printsiipe.

Printsiipide sõnastamisel toetusime ka kutse-eetika traditsioonile, kus vastava ala eetikakoodeksites sõnastatakse hea ja taunitava käitumise põhimõtted. Oluline on mõista, et eetikakoodeksites sõnastatud üsnagi konkreetsed käitumisjuhised sisaldavad taustal mitmeid normatiivseid kontseptsioone. Näiteks ajakirjanduse eetikakoodeks põhineb sõnavabaduse, ajakirjaniku autonoomia, rollide ja avaliku huvi kontseptsioonidel – et nimetada vaid mõned.

Eetikakoodeksid sõnastavad selgelt kutsealaspetsiifilised käitumisnormid (näiteks ajakirjanduses süütuse presumptsiooni järgimine), kuid suhtlemiseetika küsimuste puhul jäävad need mitmel juhul ebamääraseks ja sellest tulenevalt on võib-olla keeruline eristada suhtlemisest tulenevaid väärtuskonflikte kutseala spetsiifilisest olemusest tulenevatest konfliktidest. Meie raamistiku eripära seisneb selles, et see läheb kaugemale pelgalt professionaalsete meediategelaste vaatenurgast. Selle asemel näitab see dialoogilise kommunikatsioonieetika olulisust erinevates kommunikatiivsetes kontekstides – alates üks-ühele ja üks-paljudele suhtlusest kuni masin-ühele ja üks-masinaga suhtluseni. Sel viisil käsitleb raamistik mitte ainult üksikuid suhtlejaid, vaid ka institutsionaalseid osalejaid ning kommunikatsiooniprotsesse, mida kujundavad digitaalsed ja masinavahendatud keskkonnad.

Valdkondade järjestus ei ole oluline. Kindla hierarhia ettekirjutamise asemel peaks valdkondade ja põhimõtete prioriseerimine olema nende rakendajate otsustada, lähtudes konkreetse kommunikatiivse konteksti vajadustest ja tingimustest. Kuigi nende põhimõtete rakendamist tungivalt soovitatakse, on kommunikatsioon oma olemuselt dünaamiline ja situatsioonipõhine. Seetõttu on põhimõtted sõnastatud viisil, mis võimaldab neil paindlikult suunata eetilist käitumist väga erinevates reaalse elu kontekstides.

Nagu märgitud, kujundavad valdkondi aluseks olevad normatiivsed diskursused ning kuut valdkonda iseloomustavad järgmised võtmemõisted:

- Individuaalne autonoomia ja informatsiooniline enesemääramine
- Informatsiooni kvaliteet ja arutlev arutelu
- Eetiline käitumine vastasseisu ja erimeelsuste olukordades
- Võrdsus, vabadus ja turvalisus
- Aktiivne kuulamine ja kaasamine
- Konstruktiivne tagasiside

[1] Harro-Loit, H., Eberwein, T., & Nord, L. (2024). Monitoring mediascapes: Key concepts and basic variables. In E. Lauk, M. Oller Alonso, & H. Harro-Loit (Eds.), *Monitoring mediascapes: A Premise of wisdom-based EU media governance* (pp. 12–37). MEDIADELCOM/Tartu University Press.

[2] Christians, C. & Traber, M. (Eds.). (1997). *Communication ethics and universal values*. SAGE. https://doi.org/10.4135/9781452243542

DIACOMET TARTU ÜLIKOOL 1632

Rahastanud Euroopa Liit

Eesti tuleviku heaks

DIACOMET dialoogilise suhtluse põhimõtete väljatöötamist rahastas Euroopa Liit teadus- ja innovatsiooniprogrammist Horisont Euroopa toetuslepingu nr 101094816 alusel. Käesolevas dokumendis väljendatud seisukohad ja arvamused on üksnes autorite omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu ega Euroopa Teadusuuringute Rakendusameti seisukohti. Euroopa Liit ega rahastav asutus ei vastuta nende eest.

Autorid: Professor Halliki Harro-Loit, professor Epp Lauk, dr Mari-Liisa Parder, Marten Juurik, Tobias Eberwein, Marie Rathmann

DIALOOGILISE SUHTLUSE PÕHIMÕTTED

1 INDIVIDUAALSE AUTONOOMIA JA INFORMATSIOONILISE ENESEMÄÄRAMISE VALDKOND DIALOOGILISES SUHTLUSES

Valdkond hõlmab inimeste võimet ja võimalust teha suhtlusolukordades teadlikke ja kaalutletud otsuseid, teadlikult määratleda oma privaatsuse piirid, valida infoväli, milles nad soovivad osaleda, ja võtta vastutus jagatava teabe eest. Informatsiooniline enesemääramine tähendab ka võimalust ja õigust kontrollida oma isikuandmete kogumist, korrektsust, kasutamist ja avaldamist. Dialoogilist suhtlust toetab iga inimese autonoomia ja läbimõeldud arusaam inimese enda ja tema lähedaste eraelu piiridest. Institutsioonidel on kohustus kaitsta privaatsust ja tundlikke isikuandmeid oma tegevustes, sealhulgas digitaalsetes ja tehisintellekti vahendatud kommunikatsioonikeskkondades, kus isikuandmeid võidakse koguda, töödelda või tuletada.

1.1. Isikutel peab olema võimalus teostada oma informatsioonilist enesemääramist, st arendada võimekust ja kasutada võimalusi määrata, millist teavet nende kohta levitatakse ja kuidas seda edastatakse, kehtivate seaduste raames.

1.2. Isikutel peab olema õigus keelduda teabest ja suhtlusest, mis võib ohustada nende heaolu või mida nad peavad eetiliselt või isiklikult vastuvõetamatuks.

1.3. Isikute õigust informatsioonilisele enesemääramisele tuleb toetada, kui nad on kogenematud, neil puuduvad vastavad ressursid ja/või kui nad on haavatavad vastavas suhtlusolukorras.

1.4. Suhtluspartneri informatsioonilist enesemääramist peavad võimestama tugevamal positsioonil olevad inimesed. Tuleb arvesse võtta, et laste suhtlusalane võimekus on vastavuses nende arengutasemega. Eakate ja/või haigete inimeste informatsioonilise enesemääramise võimekus võib olla tavapärasest madalam.

1.5. Isikutel peab olema juurdepääs neid puudutavale ja otsuste tegemiseks olulisele teabele.

1.6. Digitaalsete ja tehisintellekti vahendatud süsteemide kasutamine kommunikatsioonis peaks austama ja toetama isikute informatsioonilist enesemääramist, sealhulgas läbipaistvust andmete kogumise, töötlemise ja automatiseeritud otsustamise osas.

2 INFORMATSIOONI KVALITEEDI JA ARUTELU VALDKOND DIALOOGILISES SUHTLUSES

Teabe kvaliteet on dialoogilise suhtluse eetika oluline eeltingimus. Kvaliteetne teabevahetus tähendab, et inimesed suhtlevad ausalt, on oma suhtluse kavatsustes läbipaistvad ja jagavad asjakohast teavet parimal võimalikul viisil. Hea dialoogilise suhtluse jaoks ei piisa faktide kontrollimisest, vaid teave tuleb esitada viisil, mis võimaldab seda kriitiliselt hinnata ning kriitiliste küsimuste esitamist. Kvaliteetne teabevahetus ja mõistlikkus aruteludes loob eelduse usalduslikuks dialoogiks. Tundlikes või polariseeritud olukordades peavad suhtlejad olema eriti ettevaatlikud propaganda, osalise tõe ja eksitava teabe suhtes. Kommunikatsioonis osalejad jagavad vastutust usaldusväärse teabe ennetava levitamise eest avalikes huvides, eriti kriisiolukordades või kõrgendatud avaliku tähelepanu olukordades. Samal ajal loovad uued tehnoloogiad uusi võimalusi manipuleerimiseks, mistõttu on hädavajalik tehisintellekti kasutamist avalikustada ja selle loodud sisu selgelt märgistada.

2.1. Osalejad vastutavad neile kättesaadava teabe usaldusväärsuse hindamise eest.

2.2. Suhtluses osalejad peaksid selgelt viitama oma teabeallikatele, et tagada läbipaistvus ja usaldus. Kõik tehisintellekti poolt loodud tekstid peaksid olema selgelt märgistatud.

2.3. Kõik dialoogilises suhtluses osalejad peavad andma ja saama selgeid vastuseid suhtluse eesmärgi kohta.

2.4. Manipuleerimine ja/või eksitamine – näiteks valeinfo jagamine, varjatud reklaam, propaganda, suurte üldistustega manipuleerimine või teabe osaline varjamine – on ebaeetiline.

2.5. Suhtlejad peaksid digitaalsete ja tehisintellekti abil toetatud tööriistade kasutamisel tagama läbipaistvuse, sealhulgas tehisintellekti loodud või muudetud sisu selge tähistamise, et ennetada manipuleerimist ja toetada suhtluspartnerite teadlikku kaalutlemist.

DIACOMET

TARTU ÜLIKOOL 1632

Rahastanud Euroopa Liit

Eesti tuleviku heaks

DIACOMET dialoogilise suhtluse põhimõtete väljatöötamist rahastas Euroopa Liit teadus- ja innovatsiooniprogrammist Horisont Euroopa toetuslepingu nr 101094816 alusel. Käesolevas dokumendis väljendatud seisukohad ja arvamused on üksnes autorite omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu ega Euroopa Teadusuuringute Rakendusameti seisukohti. Euroopa Liit ega rahastav asutus ei vastuta nende eest.

3 ERIMEELSUSTE JA KONFLIKTSETE SUHTLUSOLUKORDADE VALDKOND DIALOOGILISES SUHTLUSES

Erimeelsuste ning nende põhjuste üle arutlemise soodustamine toetab dialoogi nii inimeste vahel, organisatsioonides kui ka ühiskonnas. Kommunikatsioonis osalejad peaksid vastutama oma sõnumite eest, väljendades selgelt ja läbipaistvalt oma motiive, vaatenurki ja piire. Kommunikatsioonil on eetilised tagajärjed ning vastutus ei piirdu üksnes suhtleja kavatsustega, vaid hõlmab ka öeldu võimalikke tõlgendusi ja tagajärgi. Konfliktide korral on oluline mõista, kas ja milline suhtlustõke[3] konflikti põhjustas. Konfliktses suhtlusolukorras on oluline viisakus.

3.1. Suhtlusolukorras on iga inimese vastutus püüelda avatusele ning erinevate arvamuste ja nende põhjuste kuulamisele. Erimeelsusi ei peaks kartma. Dialoogi abil saavutatakse ühine arusaam, kompromiss või erimeelsuste rahumeelne tunnistamine.

3.2. Kui kokkuleppele ei jõuta, tuleks eriarvamusi aktsepteerida ning lahkarvamuste põhjused selgelt sõnastada, kuna erimeelsustega arvestamine on tähendusliku dialoogi oluline osa.

3.3. Erimeelsuste puhul tuleb vahet teha, kas tegemist on möödarääkimise või väärtuskonfliktiga.

3.4. Konflikti korral tuleb kontrollida, kas ja mil määral võib konflikti aluseks olev teave olla vale, ebatäpne või moonutatud.

3.5. Argumente ei tohi põhistada sildistamise ega stereotüpiseerimise abil.

[3] Suhtlustõkked võivad olla möödarääkimine („aed ja aiaauk“); üle- või alakehtestamine; „moraali lugemine“ ehk näägutamine; tähenduseta kiitmine, eeldused vestlustes jpm.

4 VÕRDSUSE, VABADUSE JA TURVALISUSE VALDKOND DIALOOGILISES SUHTLUSES

Dialoogilise suhtluse aluseks olevad põhiväärtused on sõnavabadus, inimväärikus, turvalisus, julgus ja konfidentsiaalsus. Turvalisus ei saa eksisteerida julguseta ja vastupidi.

Sõnavabadus on õigus omada arvamust ja jagada teavet, samas kui turvalisus dialoogilises ja lugupidavas suhtlemises tähendab sellist keskkonda, kus kõik osalejad saavad arendada ausat ja takistamatut dialoogi. Inimväärikus eeldab võrdsust. Seda põhimõtet tuleks toetada asjakohaste struktuursete ja organisatsiooniliste meetmetega, et tagada võrdsuse austamine ja järgimine kommunikatsioonipraktikates. Dialoogi toetav kommunikatsioon väärtustab mitmekesisust erinevates kultuurides, ühiskondades ja keeltes ning soodustab kõigi taustade ja identiteetidega inimeste aktiivset osalemist – sealhulgas, kuid mitte ainult, soo, vanuse, seksuaalse orientatsiooni, religiooni, etnilise kuuluvuse, sotsiaalmajandusliku staatuse, vähemusstaatuse ja haridustausta lõikes. Turvalisus tagab, et inimesed saavad väljendada mitmekesiseid ja kriitilisi arvamusi, kartmata tagajärgi. Kriitiliste arvamuste väljendamine peab siiski jääma austavaks ega tohi teisi inimesi solvata ega alandada. Teabe jagamisel, mis võib kellelegi kahju tekitada, tuleb säilitada konfidentsiaalsus.

4.1. Igaühel on õigus vabalt väljendada oma mõtteid – isiklikult, organisatsioonides ja meedia kaudu. Seda vabadust tuleb kasutada vastutustundlikult.

4.2. Kommunikatsioonis peaks arvestama osalejate konkreetsete vajaduste ja olukordadega, et tagada kõigile õiglane võimalus olla ära kuulatud ja mõistetud.

4.3. Juhtide või suuremal võimupositsioonil isikute kohustus on tagada, et inimesed saaksid oma kriitilisi seisukohti turvaliselt väljendada.

4.4. Teavet ei tohiks kuulutada konfidentsiaalseks pelgalt mainekahju vältimiseks. Teatud olukordades võib see nõuda avalikes huvides kriitilise teabe avalikustamise eelistamist, isegi kui see on vastuolus teiste lojaalsuste või hierarhiliste ootustega.

4.5. Kui suhtlemine toimub inimeste vahel, kelle positsioonid või võime osaleda ja tagajärgi hinnata on ebavõrdsed, on mõjukamal ja/või pädevamal poolel kohustus aidata haavatavamas olukorras olevatel inimestel mõista suhtluse võimalikke tagajärgi.

4.6. Ahistamine ja emotsionaalne manipuleerimine[4] suhtlemisel on lubamatu.

4.7. Manipuleerimine, nagu tooni lihvimine (vestlustaktikana[5]), peibutamine (ingl *grooming*) ja häbistamine – on lubamatu, eriti juhul, kui see on suunatud kaitstud tunnustele nagu sugu, etniline päritolu, rass või seksuaalne sättumus, ning lisaks nende ristumiskohtades.

[4] Näiteks teise reaalsustaju kahtluse alla seadmine (ingl *gaslighting*) on manipulatsioon, mille puhul keegi üritab kontrollida teise inimese enesehinnangut ja kogemusi); vaikusega manipuleerimine (ingl *silent treatment*); eitamine või alandamine; ohvri süüdistamine; süütunde tekitamine; passiiv-agressiivne suhtlemine.

[5] Tooni lihvimine on tegevus, mille puhul keskendutakse **sõnumi edastamise viisile**, mitte **sõnumi sisule**. Vestlustaktika nihutab tähelepanu algse sõnumi sisult kõneleja emotsioonidele – nt soovitades, et kriitilist seisukohta väljendav inimene peab oma sõnumi edastama „rahulikumal“ või „meeldivamal“ viisil, et teda võetaks tõsiselt. Tooni kontrollimine muudab inimese kogemuse, loo või seisukoha kehtetuks.

DIACOMET

TARTU ÜLIKOOL 1632

Rahastanud Euroopa Liit

Eesti tuleviku heaks

DIACOMET dialoogilise suhtluse põhimõtete väljatöötamist rahastas Euroopa Liit teadus- ja innovatsiooniprogrammist Horisont Euroopa toetuslepingu nr 101094816 alusel. Käesolevas dokumendis väljendatud seisukohad ja arvamused on üksnes autorite omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu ega Euroopa Teadusuuringute Rakendusameti seisukohti. Euroopa Liit ega rahastav asutus ei vastuta nende eest.

5 AKTIIVSE KUULAMISE JA KAASAMISE VALDKOND DIALOOGILISES SUHTLUSES

Aktiivne kuulamine on dialoogilise suhtluse keskne komponent ja oluline väärtus, sest see soodustab kaasatust ja vastastikust mõistmist. Asjakohaselt reageerides näitab kuulaja, et tema tähelepanu on vestlusel ja ta mõistab suhtluspartnerit.

5.1. Dialoogis suhtluspartnerid kuulavad üksteist täie tähelepanuga ja reageerivad eesmärgiga toetada vastastikust mõistmist.

5.2. Hea kuulamine vajab mitteverbaalsete signaalide tajumist ja eelarvamustest vaba suhtumist, mis kommunikatsioonis tähendab põhjendamatutest hinnangutest hoidumist.

5.3. Inimest puudutavaid otsuseid ei tohi teha isikut suhtlusesse kaasamata. Juhtpõhimõte on: „Räägi **inimesega**, mitte **inimesest**.”

6 KONSTRUKTIIVSE TAGASISIDE VALDKOND DIALOOGILISES SUHTLUSES

Üks põhjus, miks dialoogiline suhtlemine õppeprotsessides, juhtimispraktikates või inimestevahelistes suhetes ebaõnnestub, võib olla asjakohatu, liialdatud või negatiivse tagasiside andmine või saamine. Dialoogilisel kommunikatsioonil põhinev tagasiside sisaldab eelnevalt sõlmitud kokkuleppeid tagasiside eesmärkide, viisi, aja ja koha osas; aktiivset kuulamist, vastastikust austust. Selline tagasiside peaks ennekõike aitama vastata küsimusele: kuidas edasi?

6.1. Konstruktiivne tagasiside on asjakohane, tagasiside andja väldib isiklikku ja ülemäärast kriitikat ja soodustab selle asemel dialoogi võimalike lahenduste üle.

6.2. Dialoogiline tagasiside eeldab andja ja saaja ühesugust arusaama sellest, millal ja millisel teemal tagasisidet antakse.

6.3. Tagasiside andja peaks enne tagasiside andmist kaaluma põhimõtet „Ära anna nõu enne, kui seda küsitakse.“

6.4. Tagasisidestaja peaks hindama oma pädevust ja andma nõu ainult oma asjatundlikkuse piires.

6.5. Tagasiside andja peaks suunama saaja asjakohaste ja juhendavate küsimustega iseenda järelduste või lahenduste leidmise poole.

DIACOMET

TARTU ÜLIKOOL 1632

Rahastanud Euroopa Liit

Eesti tuleviku heaks

DIACOMET dialoogilise suhtluse põhimõtete väljatöötamist rahastas Euroopa Liit teadus- ja innovatsiooniprogrammist Horisont Euroopa toetuslepingu nr 101094816 alusel. Käesolevas dokumendis väljendatud seisukohad ja arvamused on üksnes autorite omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu ega Euroopa Teadusuuringute Rakendusameti seisukohti. Euroopa Liit ega rahastav asutus ei vastuta nende eest.

Autorid: Professor Halliki Harro-Loit, professor Epp Lauk, dr Mari-Liisa Parder, Marten Juurik, Tobias Eberwein, Marie Rathmann

NELI LÜHIKEST NARRATIIVI

Loe narratiivi ja otsusta, millise valdkonnaga on tegemist.

Loe selle valdkonna printsiibid läbi ja mõtle, milline/millised võiks kohalduda antud olukorrale.

1 NARRATIIV

Politsei arreteerib õpetaja, kuna õpetaja saatis õpilasele seksuaalse sisuga sõnumeid. Direktor lõpetab õpetajaga töölepingu ja saadab kooli listi kirja, kus ta teatab, et „kool on sügavas leinas, kuna tema, direktor oli sunnitud vallandama suurepärase ja teeneka matemaatikaõpetaja“.

2 NARRATIIV

Tiiu ja Anne joovad kohvi ja Tiiu ajab kohvitassi ümber, nii et osa kohvist voolab ka Anne seeliku peale. Anne pomiseb midagi, millest Tiiu arvab aru saavat, et Anne kutsus teda sitapeaks. Tiiu kargab püsti ja ütleb Annele, et selline sõnakasutus on labane ja solvav.

3 NARRATIIV

Laps on olnud kodus koos vanaemaga. Ema tuleb õhtul koju ja laps ütleb, et vanaema riidles temaga, kuna ta tegi endale võileibu vale juustuga. Tema kardab vanaemaga olla. Ema ütleb lapsele, et laps peaks edaspidi tähelepanelikum olema ja võtma juustu õigelt külmutuskapi riiulilt.

4 NARRATIIV

Organisatsioonis toimub koosolek, kus arutatakse, kas keegi tuleks koondada või vähendavad mõned töötajad organisatsiooni rahalise kitsikuse ajaks oma töökoormust. Kaalutakse poolt- ja vastuargumente, koosolekut juhatanud töötaja ütleb, et otsuse tegemiseks tuleb kaasata ka koosolekult puudunud töötajad. Elektrooniline arutelu kaldub koormuste vähendamise poole. Siis sekkub asutuse juht ja ütleb, et on ebameeldiv, kui konsensuslikku otsust hakatakse ümber tegema.

DIACOMET

TARTU ÜLIKOOL 1632

Rahastanud Euroopa Liit

Eesti tuleviku heaks

DIACOMET dialoogilise suhtluse põhimõtete väljatöötamist rahastas Euroopa Liit teadus- ja innovatsiooniprogrammist Horisont Euroopa toetuslepingu nr 101094816 alusel. Käesolevas dokumendis väljendatud seisukohad ja arvamused on üksnes autorite omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu ega Euroopa Teadusuuringute Rakendusameti seisukohti. Euroopa Liit ega rahastav asutus ei vastuta nende eest.