

Šeri Terkl

# **OBNOVIMO RAZGOVOR**

**Moć razgovora  
u digitalnom dobu**

Prevela sa engleskog: Marina Vicanović





*Za Rebeku, Keli i Emili,  
uz zahvalnost za sve razgovore za kuhinjskim stolom*



# SADRŽAJ

Imao sam tri stolice u svojoj kući: jednu za samoću,  
dve za prijateljstvo, tri za društvo.

Henri Dejvid Toro, *Walden (Valden)*

## ARGUMENTI U PRILOG RAZGOVORU

Dnevnici empatije . . . . .	13
Beg od razgovora . . . . .	28

## JEDNA STOLICA

Samoća . . . . .	69
Delim, dakle postojim . . . . .	69
Samorefleksija . . . . .	87
Tvitujem, dakle postojim . . . . .	87

## DVE STOLICA

Porodica. . . . .	109
„Tata! Prestani da guglaš! Hoću da razgovaram s tobom!“ . . . . .	109
Prijateljstvo . . . . .	141

Kvalitet empatije (je usiljen...).	141
Romantične veze	179
Gde si? Ko si? Čekaj, šta se upravo desilo?	179

### TRI STOLICA

Obrazovanje	211
Ometena pažnja	211
Posao	249
Je li ovo sastanak?	249

### PUT KA NAPRED

Javni trg	291
Šta zaboravljamo kada razgovaramo kroz mašine?	291
Poslednji (je) trenutak („pet do dvanaest“)	315

### ČETVRTA STOLICA?

Kraj zaboravljanja	335
Šta zaboravljamo kad razgovaramo s mašinama?	335
Izjave zahvalnosti	361
Beleške	363
Indeks	

Govorili smo dosta, ali nije bilo razgovora.

Semjuel Džonson, *The Rambler* (*Lutalica*, 1752)





**ARGUMENTI U PRILOG  
RAZGOVORU**



# DNEVNICI EMPATIJE

Dvanaestogodišnjaci se na igralištu igraju kao osmogodišnjaci... Ne deluju sposobno da se postave u ulogu druge dece.

Direktorka škole „Holbruk“ komentariše „prazninu u empatiji“ među učenicima\*

Zašto knjiga o razgovoru? Mi konstantno govorimo. Pišemo poruke, postavljamo izjave na društvenim mrežama i četujemo. Možemo čak početi da se osećamo lagodnije u svetu naših ekrana. Među porodicom i prijateljima, među kolegama i ljubavnim partnerima okrećemo se svojim telefonima umesto jedni drugima. Spremno priznajemo da bismo radije poslali elektronsku poruku ili mejl nego se posvetili sastanku licem u lice ili pozvali nekog telefonom.

Ovaj nas je novi posredovani život doveo u nevolju. Razgovor licem u lice je najljudskija i najhumanija aktivnost koju vršimo. U potpunoj prisutnosti jedni za druge, mi učimo da slušamo. To je mesto gde razvijamo kapacitet za empatiju. To je mesto gde doživljavamo radost što nas čuju, što nas razumeju. A razgovor unapređuje samorefleksiju – razgovore sa samim sobom koji predstavljaju temelj ranog razvoja, a nastavljaju se tokom čitavog života.

Ali, u poslednje vreme, mi nalazimo načine da zaobiđemo razgovor. Krijemo se jedni od drugih čak i dok smo konstantno povezani jedni s

---

\* Holbruk je izmišljeno ime. U ovoj knjizi sakrivam identitet svih osoba koje citiram i svih institucija koje sam posetila – škola, univerziteta, firmi. Stvarna imena navodim kada koristim podatke iz javnih baza ili kad citiram izjave sa javnih foruma. Za više detalja o mojoj metodi videti belešku na stranicama [363–370](#).

drugima. Jer smo na svojim ekranima pred iskušenjem da sebe predstavimo onakvima kakvi bismo želeli da budemo. Naravno, izvedba je deo svakog sastanka svuda, ali preko interneta i u slobodno vreme, lako je sročiti, prekrajati i poboljšavati dok preuređujemo tekst.

Kažemo da se okrećemo telefonima kad nam je „dosadno“. A često nam bude dosadno zato što smo se navikli na konstantnu povezanost i priliv informacija i zabavnih sadržaja.<sup>1</sup> Većito smo negde drugde. Na času, u crkvi ili na poslovnim sastancima obraćamo pažnju na ono što nas zanima, a onda kada nas ne zanima, gledamo u svoje uređaje kako bismo našli nešto što nas zanima. Sada u rečniku postoji reč „fabovanje“ (engl. *phubbing*) koja znači održavanje kontakta očima dok kucamo poruke.<sup>2</sup> Moji studenti mi govore da oni to stalno rade i da nije tako teško.

Počinjemo o sebi da mislimo kao o jednočlanom plemenu, lojalni sami sebi. Proveravamo poruke u trenucima tišine ili onda kada zov onlajn sveta jednostavno deluje neodoljivo. Čak i deca više vole da jedni drugima pišu poruke nego da razgovaraju licem u lice s drugovima. A čak i umesto da sanjare, pri čemu bi se mogli osamiti sa svojim mislima, oni radije pišu poruke.

Sve to postaje beg od razgovora, barem onog koji je nestrukturisan i spontan, razgovora u kom se igramo sa idejama, u kom dopuštamo sebi da budemo potpuno prisutni i ranjivi. A to su razgovori u kojima bujaju empatija i bliskost, a društvena akcija dobija snagu. To su razgovori u kojima u obrazovanju i poslu buja kreativna saradnja.

Ali ovi razgovori zahtevaju vreme i mesto, a mi govorimo kako smo prezauzeti. Ometeni za stolom tokom obeda i u dnevnoj sobi, na poslovnim sastancima i na ulicama, pronalazimo tragove novog „tihog proleća“ – termin koji je skovala Rejčel Karson kada smo postali spremni da vidimo da je zajedno sa tehnološkim promenama došla i pretnja po našu okolinu.<sup>3</sup> Sada smo stigli do još jednog trenutka prepoznavanja.<sup>4</sup> Ovoga puta tehnologija implicira pretnju po empatiju. Uočili smo da čak i utišan telefon sprečava odvijanje važnih razgovora.<sup>5</sup> I samo prisustvo

---

<sup>1</sup> Engleski izraz *phubbing* nastao je spajanjem reči (*tele*)*phone* (telefon) i *snubbing* koja znači vređati nekoga ignorisanjem, neobraćanjem pažnje na njega, odnošenjem prema njemu kao da je nebitan. Tako bi se *phubbing* odnosilo na ignorisanje prisutne osobe usled zaokupljenosti telefonom. – *Prim. prev.*

telefona u vidnom polju izaziva kod nas osećaj smanjene međusobne povezanosti, manje međusobne posvećenosti.

Uprkos ozbiljnosti trenutka, pišem s optimizmom. Kad se osvestimo, možemo početi da ponovo promišljamo svoja ponašanja. A kad to počnemo, razgovor čeka da ga obnovimo. To je lečenje putem govora za neuspešne veze u našem digitalnom svetu.

### **„ONI SKLAPAJU POZNANSTVA, ALI NJIHOVE VEZE DELUJU POVRŠNO“**

Decembra 2013. godine obratila mi se direktorka škole „Holbruk“ (starijih razreda osnovne škole), iz države Njujork. Zamolila me je za konsultovanje s nastavnicima škole u vezi sa onim što su oni opažali kao ometanje u obrascima prijateljstava kod svojih učenika. Direktorka je u svom pozivu to formulisala ovako: „Deluje da učenici ne sklapaju prijateljstva kao ranije. Oni sklapaju poznanstva, ali njihove veze deluju površno.“

Slučaj površnih poznanstava u starijim razredima osnovne škole izgledao je privlačno. Bio je sličan onome što sam slušala u drugim školama o starijim učenicima. I tako sam odlučila da ću se pridružiti nastavnicima „Holbruka“ na njihovom seminaru stručnog usavršavanja. Ponela sam sa sobom novu beležnicu; sat vremena kasnije napisala sam na njenim koricama „Dnevnicu empatije“.

Jer to je ono o čemu nastavnici u „Holbruku“ razmišljaju. Deca ovde ne razvijaju empatiju na način koji bi se očekivao nakon više godina poučavanja. Ava Rid, direktorka škole, kaže da retko interveniše u uređivanju socijalnih odnosa među učenicima, ali je nedavno to morala da učini. Učenica sedmog razreda pokušala je da isključi drugaricu iz odeljenja iz jednog zajedničkog školskog događaja. Ridova je neviđavnu učenicu pozvala u kancelariju i pitala je zašto se to dogodilo. Devojčica nije imala mnogo šta da kaže.

*[Sedmakinja] je bila skoro kao robot dok je odgovarala. Rekla je: „Ja nemam nikakva osećanja povodom ovoga.“ Nije mogla da pročita signale da je druga učenica bila povređena.*

*Ova deca nisu okrutna. Ali nisu emocionalno razvijena. Dvanaestogodišnjaci se na igralištu igraju kao osmogodišnjaci. Oni jedni druge isključuju na isti način kao što bi se igrali osmogodišnjaci. Deluju kao da nisu sposobni da se postave na mesto druge dece. Oni govore drugim učenicima: „Ne možeš da se igraš s nama.“*

*Ne razvijaju način odnošenja prema drugima u kom bi slušali i učili kako da vide i čuju jedni druge.*

Nastavnici u ovoj školi su entuzijasti u korišćenju tehnologije u obrazovanju. Ali na seminaru oni slede ono što neki nazivaju principom predostrožnosti: „Naznake štete, a ne dokazana šteta, jesu nam poziv za akciju.“<sup>6</sup> Ovi nastavnici veruju da vide naznake štete. Teško je navesti decu da razgovaraju međusobno na času, da se direktno obraćaju jedni drugima. Teško je navesti ih da se sastanu s nastavnicima. A jedan nastavnik primećuje: „[Učenici] sede u trpezariji i gledaju u svoje telefone. Kada nešto međusobno dele, to je ono što im je u telefonima.“ Je li to nova vrsta razgovora? Ako jeste, onda ne radi isti posao kao stari razgovor. Kako to nastavnici vide, stari razgovor poučavao je empatiji. Današnji učenici deluju kao da manje razumeju jedni druge.

Bila sam pozvana u „Holbruk“ zato što sam više decenija izučavala dečiji razvoj u kulturi tehnologije. Počela sam kasnih sedamdesetih godina, kada su malobrojne škole eksperimentisale s personalnim računarima u učionicama ili specijalizovanim kompjuterskim laboratorijama (informatičkim učionicama). Još uvek radim na ovom pitanju kada mnoga deca dolaze u školu sa tabletom ili laptopom, sopstvenim ili onim koji im je dodelila škola.

Od početka sam uočila da deca koriste digitalni svet kako bi se poigravala s pitanjima identiteta. Kasnih sedamdesetih i ranih osamdesetih godina, deca su koristila jednostavno programiranje kao medijum za ekspresiju. Trinaestogodišnjakinja koja je programirala sopstveni grafički svet rekla je: „Kada programirate kompjuter, vi stavite jedan delić svog uma u um kompjutera i onda sebe vidite drugačije.“ Kasnije, kad su personalni računari postali portali za igre na internetu, deca su eksperimentisala s identitetom kreirajući „avatare“. Pojednostosti su se menjale s novim igrama i novim kompjuterima, ali je nešto suštinsko ostalo konstantno: virtuelni prostor jeste prostor za istraživanje selfa.<sup>7</sup>

Takođe, konstantna je bila i anksioznost odraslih u prisustvu dece i mašina. Od početka su se nastavnici i roditelji brinuli da su kompjuteri *suviše* privlačni. Posmatrali su, nesrećni, kako se deca gube u igricama i zaboravljaju na ljude oko sebe, stalno radije birajući svetove unutar mašine.

Jedan šesnaestogodišnjak opisuje ovaj beg: „Na kompjuterima, ako su stvari nepredvidljive, nepredvidljive su na predvidljiv način.“ Svetovi koji se mogu programirati, mogu se napraviti uzbudljivim, ali oni takođe nude nove mogućnosti za vrstu iskustva koje su neki počeli nazivati „bez trenja“. Nije neophodno primenjivati Njutnove zakone. Virtuelni objekti mogu se napraviti takvima da jednostavno klize. I vi isto možete kliziti ako su stvari tako programirane. U virtuelnim svetovima možete se suočiti sa izazovnim susretima – s nitkovima, i čarobnjacima, i čarolijama – za koje znate da će se na kraju dobro završiti. Ili možete umreti i ponovo se roditi. *Nakon što neko provede dug period u simulaciji, može mu delovati da sa stvarnim ljudima i njihovom nepredvidljivošću teško može da izađe na kraj.*

Još od ranih dana primetila sam da kompjuteri pružaju iluziju društva bez zahteva za prijateljstvom, a potom, kako su programi postali stvarno dobri, i iluziju prijateljstva bez zahteva za bliskošću. Jer kad se nađu licem u lice, ljudi traže stvari koje kompjuteri nikad ne traže. S ljudima stvari najbolje idu ako dobro obraćate pažnju i ako znate kako da se postavite u tuđu kožu. Stvarni ljudi zahtevaju odgovore na ono što osećaju. I to ne bilo kakve odgovore.

Vreme provedeno u simulaciji priprema decu za još više vremena u simulaciji. Vreme provedeno s ljudima poučava decu kako da budu u odnosu, počevši od sposobnosti za vođenje razgovora. I to me ponovo dovodi do anksioznosti nastavnika u „Holbruku“. Kako su učenici starijih razreda osnovne škole ovde počeli da provode više vremena šaljući poruke, izgubili su uvežbanost u razgovoru licem u lice. To znači da su izgubili empatske veštine – učenje kako da održavaju kontakt očima, slušaju i posvete se drugima. Razgovor je na putu ka doživljavanju bliskosti, zajednice i zajedništva. Obnavljanje razgovora je korak ka obnavljanju naših najosnovnijih ljudskih vrednosti.

Mobilna tehnologija je ovde, zajedno sa svim čudima koja donosi, i neće nestati. Ipak, vreme je da razmotrimo kako se ona može isprečiti

ispred drugih stvari koje su nam drage i kako, kad jednom to prepoznamo, možemo nešto da preduzmemo: *možemo i redizajnirati tehnologiju i promeniti načine na koje je uvodimo u naše živote.*

## PARTIZAN RAZGOVORA

Provela sam profesionalni život kao istraživač razgovora, obučena kao sociolog, nastavnik i klinički psiholog. Ovi pozivi su od mene napravili partizana razgovora, zato što su me naučili da cenim rad koji razgovor može da postigne – od sokratovskih učionica do ćaskanja o aparatima za hlađenje vode.

Moj mentor, sociolog Dejvid Risman, nazivao je ove pozive „zanatima razgovora“. Bio je u pravu. Oni se oslanjaju na razgovor i pristupaju mu s visokim očekivanjima. Svaki od njih ima odgovor na pitanje: šta predstavlja rad razgovora?

Sociolozi i antropolozi koriste razgovor da bi razumeli mrežu odnosa u kući, na poslu i u javnom životu. Kada stvari idu kako treba, intervju društvenog naučnika postaje otvorena, laka razmena. To se često dešava nakon uspostavljanja poverenja, kada se istraživačeva beležnica zatvori, kada ljudi koji su pre samo nekoliko minuta bili „ispitanici“ u „vašem istraživanju“ shvate da i oni imaju nešto od toga. Vaše pitanje postaje i njihovo pitanje. Razgovor počinje.

U učionici razgovori donose više od detalja nekog predmeta, nastavnici su tu da pomognu učenicima da nauče kako da postavljaju pitanja i budu nezadovoljni lakim odgovorima. I više od toga, razgovori s dobrim nastavnikom poručuju da učenje nije samo dolaženje do odgovora. Ono se odnosi i na ono šta odgovori znače. Razgovori učenicima pomažu da grade narative – bilo o kontroli oružja, bilo o građanskom ratu – koji će im omogućiti da uče i pamte na načine koji za njih imaju smisla. Bez tih narativa vi možete naučiti novu činjenicu, ali da ne znate šta s njom da uradite, kako da je razumete. U terapiji, razgovor istražuje značenja odnosa koji pokreću naše živote. On se usmerava na pauze, oklevanja, asocijacije, stvari koje su iskazane ćutanjem. Posvećuje se jednoj vrsti razgovora koji ne daje „savete“, već pomaže ljudima da otkriju ono što su sakrili od sebe, kako bi mogli pronaći svoj unutrašnji kompas.



Razgovori u ovim oblastima imaju mnogo toga zajedničkog. Najbolje funkcionišu onda kada ljudi ne samo govore, već slušaju, i sebe i druge. Dozvoljavaju sebi da budu ranjivi. U potpunosti su prisutni i otvoreni za bilo koji pravac kojim bi stvari mogle da krenu.

Ne morate biti u zanatima razgovora da prepoznate rad koji razgovor može postići. Pitala sam ljude svih uzrasta, i u različitim okolnostima, da mi ispričaju nešto o svojim najvažnijim razgovorima – s decom, prijateljima, bračnim drugovima, partnerima, ljubavnim partnerima i kolegama. Na to pitanje oni su hteli da odgovaraju. Pominjali su razgovore kad su se zaljubili, kad su uvideli da su njihovi roditelji ranjivi i da im je potrebna njihova nega, kada su shvatili da njihova deca više nisu deca. Pominjali su razgovore u kojima su dobili priznanje u izboru profesije, jer im je mentor pružio priliku da sprovedu svoju neobičnu ideju.

Uz sve ovo na umu, kad čujem da ljubavni parovi kažu da više vole da „razgovaraju“ tako što prepravljaju tekstove poruka na svojim pametnim telefonima, kad čujem kako porodice kažu da svoje različitosti puštaju u etar preko mejla kako bi izbegli napetost susreta licem u lice, kad čujem da potpredsednici korporacija opisuju poslovne sastanke kao „neaktivni period koji služi za čišćenje primljene elektronske pošte“, čujem želju za skretanjem pažnje, utehom i efikasnošću. Ali takođe znam da ovi potezi neće dopustiti da razgovor uradi posao koji može.

## KRUG VRLINA

Naša tehnologija nas učutkuje, na neki način nas „leči od razgovora“. Ta ćutanja – često u prisustvu naše dece – dovela su do krize empatije koja nas je umanjila kod kuće, na poslu i u javnom životu. Rekla sam da lekovito sredstvo, najjednostavnije, jeste lek razgovorom. Ova knjiga je moj argument u prilog razgovoru.

Započinjem svoje argumentovanje okrećući se nekome koga mnogi ljudi – pogrešno – smatraju samotnjakom koji je nastojao da izbegava razgovor. Henri Dejvid Toro se 1845. godine preselio u kolibu na jezeru Valden Pond u Konkordu, u Masačusetsu, kako bi naučio da živi „promišljenije“ – daleko od vreve neobaveznog ćaskanja. Ali nameštaj u

kolibi koji je odabrao da bi osigurao tu želju sugeriše da se nije radilo o prostom „povlačenju na odmor“. Rekao je da u njegovoj kolibi imaju „tri stolice – jedna za samoću, dve za prijateljstvo i tri za društvo“.<sup>8</sup>

Ove tri stolice postavljaju tačke na krugu vrlina koje povezuju razgovor s kapacitetom za empatiju i samorefleksiju. U samoći pronalazimo sebe; pripremamo se da uđemo u razgovor u kom ćemo imati nešto da kažemo, nešto što je autentično, što je naše. Kada smo sigurni u sebe, u stanju smo da slušamo druge ljude i da zaista čujemo ono što oni imaju da kažu. A onda u razgovoru s njima postajemo veštiji u vođenju unutrašnjeg dijaloga.

Naravno, ovaj krug veština je idealni tip, ali uzevši i to u obzir, on radi. Samoća pospešuje siguran osećaj selfa i zajedno s njim, kapacitet za empatiju. Onda razgovor s drugima obezbeđuje bogat materijal za samorefleksiju. Baš kao što se, dok smo sami, pripremamo da razgovaramo međusobno, tako zajedno učimo kako da se angažujemo u produktivnije osamljivanje.

Tehnologija prekida ovaj krug vrlina.

Prekidi počinju sa samoćom, Toroovom prvom stolicom. Skorija istraživanja pokazuju da se ljudi osećaju neprijatno ako ostanu sami sa svojim mislima, čak i na nekoliko minuta. U jednom eksperimentu je od ljudi traženo da sede u tišini, bez telefona ili knjige, petnaest minuta. Na početku eksperimenta su ih takođe pitali da li bi sebi puštali elektrošokove ako bi im postalo dosadno. Rekli su – „nipošto“, ni pod kakvim uslovima davanje elektrošokova sebi ne dolazi u obzir. Ali nakon samo šest minuta provedenih u samoći, dobar deo njih radio je baš to.<sup>9</sup>

Ovi rezultati su zapanjujući, ali na izvestan način ne iznenađuju. U poslednje vreme vidimo da, kad su ljudi sami – dok stoje pred znakom „stop“ ili u redu na kasi u prodavnici – deluju gotovo uspaničeno i posežu za telefonima. Toliko smo se navikli da smo uvek povezani, da biti sam deluje kao problem koji tehnologija treba da reši.

I to je tačka u kojoj se krug vrlina prekida: plašeći se da budemo sami, mučimo se sa obraćanjem pažnje na sebe. A ono što trpi, jeste naša sposobnost da obraćamo pažnju jedni na druge. Ako ne možemo da pronađemo sopstvenu srž, gubimo samouverenost u to šta možemo ponuditi drugima.

Krug možete obrnuti i u drugom smeru: mučimo se sa obraćanjem pažnje jedni na druge, a ono što trpi jeste naša sposobnost da poznamo sebe.

Suočavamo se sa begom od razgovora koji je i beg od samorefleksije, empatije i mentorstva – vrlina Torroove tri stolice. *Ali ovaj beg nije neizbežan. Kad se krug vrlina prekine, razgovor leči.*

A ima dobrih vesti. Uprkos privlačenju tehnologije, mi smo otporni. Na primer, za samo pet dana u letnjem kampu u kom su zabranjeni svi elektronski uređaji deca pokazuju povećani kapacitet za empatiju, procenjivanu kroz njihovu sposobnost da prepoznaju tuđa osećanja gledanjem fotografija i video-snimaka ljudskih lica.<sup>10</sup> U mom istraživanju u letnjem kampu bez elektronskih uređaja čujem kako zvuči ova otpornost.

U ćaskanjima u kolibi svake večeri grupa četrnaestogodišnjih dečaka razgovara o trodnevnom pešačenju po šumi, na kojem su nedavno bili. Možemo zamisliti da je, ne tako davno, najzбудljiviji aspekt tog pešačenja mogla biti ideja da se „očvrsne“ ili lepota netaknute prirode. Danas najveći utisak ostavlja vreme provedeno bez telefona, koje je jedan dečak nazvao „vremenom kad nemaš šta drugo da radiš, osim da razmišljaš u tišini i razgovaraš s drugarima“. Drugi dečak u ćaskanju u kolibi razmišlja o svom novom interesovanju za tišinu: „Zar ljudi ne znaju da ponekad možeš damo da gledaš kroz prozor kola i da vidiš kako svet promiče i koliko je lep?“

## RASKRŠĆA

Kao što će neki ljudi pitati: „Zašto knjiga o razgovoru? Mi konstantno govorimo“, neki će reći: „Zašto isticati negativno? Sigurno znaš za mnoge divne nove razgovore koji se dešavaju na internetu!“ Znam. Otišla sam na susret generacije mog šestog razreda iz Bruklina, koji se nikada ne bi desio da nije bilo Fejsbuka (*Facebook*). Zbog poruka od moje ćerke kada je imala 23 godine delovalo je kao da je bliže kući, čak i kada se zaposlila na obali na suprotnom kraju zemlje. Ove su od jeseni 2014: „Zdravo! BAŠ mi se sviđa *Život posle života!*“, „Gde mogu da nabavim

hala\*?“, „Cimerka i ja idemo na žurku kao Elza i Ana iz *Zaleđenog kraljevstva*.“ Odjednom će se, bez najave, na mom telefonu, u mojoj ruci, naći preporuka za knjigu, ili jelo, ili kostim za Noć veštica, koji me podsećaju na našu bliskost i ispunjavaju moj dan njenim prisustvom. To je prijatno i treba ga negovati. Problem nastaje ako nas ovi „podsetnici“ bliskosti odvlače od same bliskosti.

Većina odnosa su mešavina „onlajn“ i „oflajn“ interakcija. Ljubavne veze se odigravaju putem poruka. Političke debate se iniciraju i društveni pokreti aktiviraju na internet sajtovima. Zašto se ne bismo fokusirali na pozitivno – na slavljenje novih razmena?

Zato što su to priče koje jedni drugima pričamo da bismo objasnili zašto su naše tehnologije dokaz našeg progressa. Volimo da čujemo ove pozitivne priče zato što nas one ne obeshrabruju u potragama za novim – našim novim utehama, našim novim skretanjima pažnje, našim novim oblicima trgovine. I volimo da ih čujemo zato što, ako su to jedine važne priče, onda ne moramo da se bavimo drugim osećanjima koja istrajavaju – da smo nekako usamljeniji nego ranije,<sup>11</sup> da naša deca imaju manje empatije nego što bi trebalo u njihovim godinama i da deluje gotovo nemoguće voditi neometani razgovor tokom porodične večere.<sup>12</sup>

Hvatamo sebe kako ne gledamo u oči svoje dece i ne odvajamo vreme da razgovaramo s njima samo da bismo pregledali još nekoliko mejlova. Hoćemo li probuditi pažnju ako nam deceniju kasnije, uplašena od toga da budu sama, ali i anksiozna oko afektivnog vezivanja, naša deca pokažu kako izgleda platiti tu cenu? Nema nikakvog smisla porediti ovu uznemirujuću mogućnost sa srećnom pričom o prijateljstvu preko Fejsbuka ili razmenama na Tviteru (*Twitter*). Ovo nije igra u kojoj možemo samo držati palčeve i nadati se da će dobro nadvladati zlo. Želimo da uzmemo ono što je dobro, ali i da napravimo neophodne promene kako ne bismo platili cenu koje nikakva tehnologija nije vredna.

---

\* Poseban jevrejski obredni hleb. – *Prim. prev.*

## GENERACIJE

Sećam se generacije koja se prva susrela sa umreženim personalnim računarima osamdesetih i devedesetih godina prošlog veka. To su bile mašine kojima ste „odlazili“ kada ste hteli da igrate igrice, pišete, radite s tabelama ili šaljete elektronsku poštu. Kompjuteri su nudili pomoćna sredstva za produktivnost i mnoge nove užitke, ali nisu nagoveštavali da pisanje poruka može zameniti govor.

Samo nekoliko godina kasnije pojaviće se grupe dece koja su odrasla uz pametne telefone, društvene medije i govorljive digitalne pomoćnike. Danas su ova deca, koja nisu više deca, naši učitelji, poslovni ljudi, lekari i roditelji.

Kad nove generacije razmatraju ideju o „begu od razgovora“, često pitaju: „Da li to zaista predstavlja problem? Ako pišeš poruke ili četuješ, zar to nije 'razgovor'? A osim toga, možeš poruku napisati 'kako treba'. Šta ima loše u tome?“ Kad razgovaram s njima o nestrukturisanom razgovoru, neki me pitaju da preciziram njegovu „vrednost proizvoda“<sup>\*</sup>. Drugi mi kažu da razgovori deluju kao „naporan rad“, sa mnogim, često varljivim, pozivima za nesavršenost, gubitak kontrole i dosadu. Zašto bi se za to vredelo boriti?

Mnogo toga sa čim se svi mučimo u ljubavi i na poslu može biti olakšano razgovorom. Studije pokazuju da smo bez razgovora manje saosećajni, manje povezani, manje kreativni i ispunjeni. Umanjeni smo, povlačimo se. Ali generacijama koje su odrasle uz upotrebu telefona za dopisivanje, *ove studije mogu opisivati gubitke koje oni ne osećaju*. Oni nisu odrasli mnogo razgovarajući licem u lice.

Naravno, u svim generacijama ima onih koje ne treba uveravati u vrednost razgovora. Ali čak me i ovi partizani razgovora često iznenađuju. Mnogo njih deluje poraženo. Govore kako ih je budućnost prevažila. Režiser koji je diplomirao 2009. kaže mi da je to bila godina kada je razgovor umro. Posebno me pogađaju roditelji koji kažu kako žele da

---

<sup>\*</sup> Engl. *value proposition* – termin u marketingu i poslovanju u kom se ukazuje na dodatnu, novu vrednost koju neki konkretan proizvod/usluga ima u odnosu na konkurentski proizvod druge firme, zbog čega bi bio privlačniji za kupca/potrošača. – *Prim. prev.*

njihova deca prestanu da pišu poruke dok večeraju, ali im se čini da ne mogu da prigovore kad ona ipak izvade telefone. Plaše se da su zakasnili sa upozorenjima i da će zaostati ako ne prihvate novotarije.

Ovo što opisujem je više nego samo bežanje od razgovora. Ovo je bežanje od odgovornosti mentorstva. Tehnologija općinjava, navodi nas da zaboravimo ono što znamo o životu. Novina, bilo koja stara novina, brka se s napretkom. Ali zbog velikog entuzijazma mi zaboravljamo svoju odgovornost *prema* novom, prema generacijama koje nas nasleđuju. Na nama je da prosledimo najdragoceniju stvar koju umemo da radimo: da razgovaramo sa narednom generacijom o svojim iskustvima, istoriji, da podelimo s njima ono što mislimo da smo uradili dobro i ono što smo uradili loše.

Nije dovoljno da od svoje dece tražite da sklone telefone. Morate im svojim primerom pokazivati to ponašanje i skloniti *sopstveni* telefon. Ako deca ne nauče da slušaju, da se zauzmu za sebe i pregovaraju s drugima u učionici ili tokom porodične večere, kad će naučiti primanje i davanje koje je neophodno za dobre odnose, pa čak i za građansko debatovanje u demokratiji? Obnavljanje razgovora počinje prepoznavanjem da govor i pažljivo slušanje predstavljaju veštine. One se mogu poučiti. Zahtevaju vežbu, a to vežbanje može početi odmah. U vašoj kući, u učionici, na poslu.

## ISTUPANJE, A NE POVLAČENJE

Ova knjiga ima barem dve vrste čitalaca. Jedni se moraju ubediti da bežanje od razgovora predstavlja problem, a ne evoluciju. I da je to problem koji ima rešenje: ako napravimo mesta za razgovor, vraćamo se jedni drugima i vraćamo se sebi samima.

A za čitaoce koji se osećaju poraženima, koji žale nad „neizbežnim“ begom od razgovora, a sebe vide kao pasivne posmatračke, imam druge argumente: ovo je pogrešan momenat za povlačenje. Oni koji razumeju kako razgovor deluje, bez obzira na uzrast, treba da istupe i prenesu ono što znaju.

*Možemo istupiti u porodici i među prijateljima, ali postoje takođe i javni razgovori, Toroova treća stolica. Ovi razgovori takođe traže mentore. Ovde*

mislim na nastavnike i učenike: učionica je društveni prostor gde učenicima mogu da vide kako se odvija mišljenje. Fakultetsko osoblje često je stidljivo kad je reč o zahtevu od studenata da u učionicama sklone svoje uređaje. Pre samo nekoliko godina, većina profesora mi je rekla da ne želi da bude „dadilja“ svojim studentima, da taj posao „policajca“ nije za njih. Ali znamo da će student koji na času drži otvoren laptop raditi više stvari istovremeno. I shvatili smo da će ovo urušiti učinak ne samo kod studenta sa otvorenom mašinom, već i kod onih u njenoj (ili njenoj) blizini.<sup>13</sup> U poslednje vreme profesori su manje ljubazni. Mnogi započinju semestar obaveštavanjem studenata o pravilu da na času nije dozvoljena upotreba elektronskih uređaja, ili pak da postoji određeno vreme za razgovor tokom časa, kada se „uređaji ostavljaju“.

Upoznala sam direktore firmi koji sada upućuju svoje radnike da *uži-vo* rešavaju nesporazume i izvinjavaju se jedni drugima. Novi menadžer srednjih tridesetih godina priznaje da se stidljivo povlači od razgovora licem u lice, ali da je inspirisan velikim sedmičnim sastancima u firmi koji su rezervisani „samo za razgovor“. On je nesiguran u vezi s pitanjem šta može da izrazi, ali za sedmični sastanak kaže: „To je mesto gde učim kako da razgovaram.“ U drugoj firmi, menadžerka počinje sastanak tima tako što sve laptopove i mobilne telefone stavlja u korpu pored vrata. Dosta joj je sastanaka na kojima ljudi pregledaju svoju elektronsku poštu.

Nakon škole i radnog mesta imamo i javni trg.

U medijima se često može čuti karakteristična fraza: „Moramo da vodimo razgovor na nivou nacije.“<sup>14</sup> Ali kod stručnjaka koji to kažu postalo je uobičajeno da brzo iznose veliku količinu informacija, prepiru se i napuštaju temu, bilo da je reč o ratu, vremenu ili rasizmu, čim naiđe novi ciklus vesti. Takođe je uobičajeno da govore o vestima dok istovremeno u dnu ekrana ispod njihovih slika ide „traka“ s pričama koje nemaju veze s temom. Ta „traka“ ispod vesti počela je da se koristi tokom iranske krize s taocima 1981. godine. Bez obzira na to o čemu su govorile vesti, Amerikanci su želeli trenutno informisanje o novim dešavanjima sa američkim zarobljenicima u Iranu. Kriza s taocima se završila, traka koja je raspolutila našu pažnju ostaje. Adekvatniji javni razgovor zahtevaće još rada. Ali važno je ne brkati šta je to što je teško, a šta je nemoguće. Ako se tome posvetimo, to jeste posao koji umemo da obavljamo.

## DA LI IZUZETAK ZNAČI DA ĆE PROBLEM NESTATI?

Problem koji nazivam „begom od razgovora“ ne privuče uvek našu pažnju (tehnologija je privučel!), tako da je lako odlagati razmišljanje o tome. Ljudi su i dalje zajedno i govore, i to liči na razgovor, tako da možda nećemo primetiti koliko su nam se životi promenili. Na ovaj način beg od razgovora je nešto poput klimatskih promena: osećamo se bezbedni u svojim domovima iz dana u dan i obično ne razmišljamo o tome šta će biti „za trideset godina“. A i u slučaju klimatskih promena i u slučaju razgovora, u iskušenju smo da mislimo kako izuzetak znači da problem nije stvaran ili da će nestati.

Vremenske prilike na našoj planeti se možda menjaju na alarmantne načine, ali onda naiđe predivan sunčan dan, jedan od najlepših koje ste doživeli, i tada vam je nekako lakše da problem udaljite od svesti. Slično tome, sada retko usmeravamo punu pažnju jedni na druge, iako to činimo s vremena na vreme. Zaboravljamo koliko je to postalo neuobičajeno, tako da mnogi mladi ljudi odrastaju a da nikad nisu doživeli neprekinut razgovor, bilo za stolom tokom večere, bilo kad šetaju s roditeljima ili prijateljima. U njihovom iskustvu, telefoni su uvek bili u pratnji.

Često govorim pred publikom koju čine roditelji, i mnogi od njih opisuju kako imaju poteškoća da razgovaraju sa svojom decom. A onda bi neko podigao ruku i rekao: „Moj sin voli da razgovara, a ima šesnaest godina.“ Kao da to znači da je taj slučaj završen.

Ali slučaj nije završen. Nismo procenili sve ljudske posledice digitalnih medija. Hoćemo da se usredsredimo i na njihova zadovoljstva. Njihovi problemi su povezani s nenameravanim posledicama. Kako bih to merila, sledim putanju koju sugerišu Toroove tri stolice: prva za samoću, druga za prijateljstvo i treća za društvo.<sup>14</sup>

Toro je rekao da je, kada je razgovor postajao razdragan, izvodio svoje goste u prirodu. Ova slika me navodi na ideju o „četvrtoj stolici“: razgovorima koje Toro nije mogao da zamisli. Gledam kako smo izgradili „drugu prirodu“, veštačku prirodu i kako pokušavamo da uđemo u dijalog s njom. Napravili smo mašine koje govore i dok mi govorimo njima, ne možemo da ne pripišemo ljudsku prirodu objektima koji je nemaju.<sup>15</sup>

Pošli smo putem zaborava. On ima nekoliko stanica. *Na prvoj stanici govorimo kroz mašine* i zaboravljamo koliko je razgovor licem u lice klju-



čan za naše odnose, kreativnost i kapacitet za empatiju. *Na drugoj stanici idemo korak dalje i ne samo da govorimo kroz mašine, već govorimo i mašinama.* To je prelomna tačka. Kada razmatramo da s mašinama razgovaramo o našim najljudskijim poteškoćama, susrećemo se s trenutkom preračunavanja koji nas može dovesti do kraja zaborava. To je prilika da ponovo potvrdimo ono što nas u najvećoj meri čini ljudskim bićima.

## PRAVI JE TRENUTAK DA OBNOVIMO RAZGOVOR

Godine 2011, kada sam objavila knjigu *Sami zajedno*<sup>\*</sup>, koja kritikuje naše neobraćanje pažnje jednih na druge dok smo konstantno povezani, znala sam da sam opisivala komplikacije koje većina ljudi ne želi da vidi. Kao kultura, mi smo očarani tehnologijom. Kao mladi zaljubljeni parovi, plašili smo se da bi suviše priče pokvarilo romansu. Ali sada, samo nekoliko godina kasnije, atmosfera se promenila. Spremni smo da razgovaramo. Kad imamo kod sebe mobilne uređaje, vidimo da se okrećemo od svoje dece, ljubavnih partnera i kolega na poslu. Spremni smo da ponovo preispitamo suviše jednostavan entuzijazam ideje da „nam je bolje što smo više povezani“.

Sada počinjemo da postavljamo granice prisili naših komunikacija. Shvatili smo da neurohemijski doživljavamo užitak kada se povežemo. Prepoznamo da žudimo za tim osećajem da smo „uvek uključeni“ koji nas sprečava da radimo najbolje što možemo i budemo najbolji što možemo. Tako sebi dozvoljavamo izvesno razočaranje u to što je tehnologija učinila mogućim.

Prepoznamo da su nam potrebne stvari koje društveni mediji onemogućavaju. Moja pređašnja knjiga opisala je problem koji se razvijao, ova knjiga je poziv na akciju. Vreme je da prepravimo pravac kretanja. Imamo sve što nam je potrebno da bismo počeli. Imamo jedni druge.

---

<sup>\*</sup> Knjiga je iste godine prevedena kod nas u izdanju Clia. – *Prim. prev.*

# BEG OD RAZGOVORA

*Moja pretpostavka je, i mislim da će se o tome diskutovati još dugo, da su ljudi veoma komunikativni, tako da činjenica da razgovarate sa više ljudi u kraćim naletima komunikacije verovatno nije povezana sa internetom ili je sa njim povezana pozitivno.<sup>1</sup>*

Erik Šmit, izvršni direktor Gugla

*Zar se svi ti mali cvrkuti, ti mali gutljaji povezanosti preko interneta ne nagomilavaju čineći tako jedan veliki zalogaj pravog razgovora?<sup>2</sup>*

Stiven Kolbert, glumac i komičar

Ovih dana želimo da budemo jedni s drugima, ali isto tako i negde drugde, povezani s mestom kojim želimo, gde god to bilo, zato što najviše cenimo upravo kontrolu nad tim kuda usmeravamo svoju pažnju. Naši maniri razvili su se tako da ugone našim novim prioritetima. Kada izađete na večeru s prijateljima, vi ne možete podrazumevati da ćete imati njihovu nepodeljenu pažnju. Kameron, brucos koledža u Nju Hempširu, kaže da njegovi prijatelji kada večeraju: „... svako stavi svoj telefon pored sebe dok jede, a ja to mrzim. I onda ih stalno proveravaju.“ Prethodne večeri, za obedom, on je prijatelju koji je sedeo pored njega poslao poruku („Šta ima, brate?“) samo da mu privuče pažnju.

Kameronova zamerka je uobičajena, jer to je realnost: kada studenti idu na večeru, oni žele društvo svojih drugova u trpezariji, a isto tako žele da slobodno budu na telefonu. Da bi imali i jedno i drugo istovremeno, oni primećuju nešto što neki nazivaju „trojnim pravilom“: kad ste sa grupom na večeri, prvo morate proveriti da li barem troje ljudi nije

nagnute glave nad telefonom, pa tek onda sebi dozvoliti da pogledate u svoj telefon. Tako da se razgovor nastavlja, ali sa različitim ljudima koji u različitim momentima imaju „glave podignute“ od telefona.

Sastala sam se sa Kameronom i sedmoro njegovih prijatelja. Jedna od njih, Eleonora, opisuje trojno pravilo kao strategiju kontinuiranog skeniranja:

*Recimo da nas je sedmoro na večeri. Svi nosimo svoj telefon. Morate da potvrdite da barem dvoje ljudi nisu na telefonu, niti gledaju dole da provere nešto – kao npr. vreme za filmove na Guglu ili pak Fejsbuk. Dakle, treba vam nekakvo pravilo od dvoje-troje ljudi. Tako da ja znam da držim npr. njih dvoje ili troje uključenih, da bi drugi mogli da se dopisuju porukama ili šta god. To je moj način da budem pristojna. Rekla bih da su razgovori, pa, vrlo su, ovaj, iseckani. Svi se nekako uključuju i isključuju. Da, morate reći: „Čekaj, šta...“ i tražiti da vas ljudi malo upute u ono što ste propustili.*

Efekat trojnog pravila je onakav kakav biste i očekivali. Kao što Eleonora kaže, razgovor je iseckan. I svako se trudi da se drži laganih tema.

## ČAK NAS I TELEFON KOJI NE ZVONI RAZDVAJA

Održavanje razgovora na laganom nivou kada su telefoni u vidokrugu postaje novi vid društvene pristojnosti. Jedna Eleonorina drugarica objašnjava da ako razgovor za večerom postane ozbiljan i neko pogleda u telefon, to za nju predstavlja znak da „pređe na laganije teme“. Ona ističe kako je trojno pravilo način da se bude pristojan čak i kad niste za trpezarijskim stolom. Kada su „oči spuštene“ na telefon, ona kaže: „... razgovor ostaje lagan i dugo nakon večere“.

Kad sam prvi put planirala istraživanje koje će rezultirati ovom knjigom, ideja mi je bila da se usmerim na naše nove obrasce pisanja i slanja poruka. Šta je to što ih je činilo uzbudljivim? Jedinostvenim? Ali na početku istraživanja kad sam se sastala sa ovim studentima iz Nju Hempšira, njihova reakcija na moje prvobitno pitanje bila je da me upute na drugo pitanje za koje su smatrali da je bitnije. „Ja bih to ovako rekao“, kaže Kameron, „manje je razgovora, ne s ljudima sa kojima se dopisuje-

te, već sa ljudima oko vas!“ Dok on ovo izgovara, nas osmoro sedimo u krugu, razgovaramo međusobno i glave se povremeno spuštaju da provere telefone. Nekoliko njih pokušava da to ne radi, ali im teško pada.

Kameron sumira ono što vidi oko sebe: „Naša dopisivanja su u redu. Ono što slanje poruka čini s našim razgovorima kada smo zajedno – to je problem.“

Bilo je to moćno zapažanje. To što telefoni čine s razgovorima uživo *jeste* problem. Istraživanja pokazuju da samo prisustvo telefona na stolu (čak i kada je isključen) menja teme o kojima ljudi razgovaraju. Ako mislimo da bismo mogli biti prekinuti, održavamo razgovor laganim, sa temama koje nisu kontroverzne i nemaju mnogo posledica. A razgovori u prisustvu telefona sprečavaju empatično povezivanje. Ako dvoje ljudi razgovara, a na obližnjem stolu stoji telefon, oboje se osećaju manje povezano s onim drugim nego kad nema telefona. *Čak nas i telefon koji ne zvoni razdvaja.*

Dakle, ne iznenađuje nas što smo u poslednjih dvadeset godina uočili pad za 40 procenata na pokazateljima empatije među studentima na fakultetu, najvećim delom u poslednjih deset godina. To je trend koji istraživači povezuju s novim prisustvom digitalne komunikacije.

Zašto toliko vremena provodimo pišući poruke jedni drugima ako se na kraju osećamo manje međusobno povezanim? Kratkoročno, komunikacija preko mreže nas navodi na osećaj da u većoj meri upravljamo svojim vremenom i samopredstavljanjem. Ako radije šaljemo poruke nego da razgovaramo, možemo kontrolisati u kojoj meri ćemo komunicirati s nekim. A pisanje poruka, mejlova i postavljanje sadržaja na društvenim mrežama dozvoljava nam da sebe prikažemo onakvima kakvi želimo da budemo. Možemo da prepravljamo i menjamo.

To ja nazivam efektom Zlatokose: nikad nam nije dosta drugih ako možemo imati jedni druge na digitalnoj distanci – ni preblizu, ni predaleko, nego baš koliko treba.

Ali ljudski odnosi su bogati, zbrkani i zahtevni. Kada ih iščistimo tehnologijom, *pomeramo se od razgovora ka efikasnosti puke povezanosti.* Bojim se da zaboravljamo razliku. I zaboravljamo da deca koja odrastaju u svetu digitalnih uređaja ne znaju da tu postoji razlika, niti da su stvari ikad bile drugačije. Istraživanja pokazuju da i deca kad čuju da odrasli manje govore, i sama govore manje. Ako se okrećemo ka telefonima, a

udaljavamo od svoje dece, već im na početku namećemo nedostatak kog ona neće biti ni svesna. Neće to biti samo u tome koliko govore. To će se ogledati i u tome koliko razumeju ljude s kojima razgovaraju.

Zaista, kad mladi kažu: „Naše poruke su u redu“, oni propuštaju nešto važno. Ono što im deluje u redu, jeste to što su trenutno mnogobrojni njihovi trenuci pojačani digitalnim podsetnicima da su željeni, da su deo nečega. Dan na mreži ima mnogo ovih „intenzivno ispunjenih trenutaka“. Ali kako digitalna povezanost okupira sve veći i veći deo dana, oni rizikuju da završe imajući „manje ispunjen“ život.

## RADIJE ĆU SLATI PORUKE NEGO RAZGOVARATI

Kod mnogih je sentiment postao litanija, koja se ogleda u frazi „radije ću slati poruke nego razgovarati“. Pod tim se podrazumeva da oni ne samo da vole da šalju poruke, već i da izbegavaju izvesne vrste razgovora. Stidljivo se povlače od nestrukturisanih razgovora. U većini slučajeva, a ponekad čak i u intimnim situacijama, radije će poslati poruku nego čuti glas preko telefona ili stati preko puta nekoga uživo.

Kad pitam: „Šta ima loše u razgovoru?“, odgovori su sledeći. Mladić na završnoj godini srednje škole razjašnjava stvari ovako: „Šta ima loše u razgovoru? Reći ću vam šta ima loše u razgovoru! Odvija se u realnom vremenu i ne možete kontrolisati šta ćete reći.“

Ova suzdržanost kad je reč o razgovoru u „realnom vremenu“ nije ograničena na mlade. U svim generacijama ljudi se muče da bi kontrolisali ono što doživljavaju kao beskrajni „nadolazeći“ tok – informacija koje treba primiti i delati u skladu sa njima, te interakcija kojima treba upravljati. Upravljanje stvarima preko mreže doživljava se kao početak rešenja: barem možemo da odgovorimo na pitanja u trenutku kad nama odgovara i da prepravljamo svoje odgovore tako da budu „dobri“.

Anksioznost oko spontanosti i želja da upravljamo svojim vremenom znači da neki razgovori imaju tendenciju da nestaju. Najugroženiji razgovori su oni u kojima: vi pažljivo slušate drugu osobu i očekujete da on/ona sluša vas; u kojima diskusija može da skrene tangentno i da se ponovo vrati na suštinu; u kojima se može otkriti nešto neočekivano o nekoj osobi ili ideji. A ima i drugih gubitaka: uživo mi imamo pri-

stup porukama koje se prenose preko lica, glasa i tela. Preko mreže mi pristajemo na jednostavniju ponudu: dobijamo efikasnost i priliku da prepravljamo poruke, ali učimo da postavljamo pitanja na koja se može odgovoriti povratnim mejlom.

Ideja da živimo intenzivno ispunjene trenutke i slabo ispunjene živote podržana je skorašnjom studijom u kojoj su od studenata tražili da u paru s prijateljem komuniciraju na četiri različita načina: razgovaraju licem u lice, ćaskaju putem video-poziva, ćaskaju putem audio-poziva i dopisuju se porukama preko interneta. Onda je procenjivan stepen emocionalnog vezivanja u ovim prijateljskim odnosima tako što su ispitanike pitali kako se osećaju, a i posmatrajući ih kako se ponašaju jedni prema drugima. Rezultati su bili jasni: razgovor uživo doveo je do najveće emocionalne povezanosti, a dopisivanje porukama preko interneta do najmanje. Studenti su pokušavali da „zagreju“ digitalne poruke koristeći emotikone, kucajući onomatopeje smeha („hahaha“) i koristeći usiljenu hitnost KUCANJEM VELIKIH SLOVA. Ali ove tehnike nisu imale uticaja. Kad jedni drugima vidimo lice i čujemo glas, tada se postavljamo najljudskije jedni prema drugima.

Veći deo ovoga deluje zdravorazumski. I jeste. Ali rekla sam da još nešto ovde igra ulogu: tehnologija opčinjava. Navodi nas da zaboravimo ono što znamo o životu.

Skliznemo u razmišljanje da ćemo biti manje usamljeni ako smo uvek povezani na mrežu. Ali pod rizikom smo, jer je zapravo suprotno: ako nismo u stanju da budemo sami, osećaćemo se još usamljenije. A ako svoju decu ne naučimo da budu sami, znaće samo kako da budu usamljeni.

Ipak, u poslednje vreme se veoma mnogo ljudi, i odraslih i dece, oseća anksiozno ukoliko nema konstantnog priliva stimulacije sa interneta. U trenutku tišine oni vade svoje telefone, proveravaju i šalju poruke. Ne mogu da istrpe vreme koje su neki ljudi koje sam intervjuisala podrugljivo nazvali „dosadnim“ ili „zatišjem“. Ali često se dešava da upravo kada oklevamo, ili zamuckujemo, ili začutimo, da tada zapravo najviše sebe otkrivamo jedni drugima. I sebi samima.

## „MOJ MALENI BOG“

Ne zagovaram da treba da se odrekujemo svojih uređaja. Naprotiv, predlažem da ih još bliže osmotrimo kako bismo započeli mnogo samosvesniji odnos s njima.

Tako, na primer, imam koleginicu Šeron od 34 godine koja sebe opisuje kao nekog ko se „srećno dopisuje porukama“ od 2002. godine. Ali ona je zatečena kada čuje da njena prijateljica kaže za svoj telefon „moj maleni bog“. Taj komentar navodi je da se preispituje o sopstvenom odnosu prema telefonu. Da li na izvesne načine i ona svoj telefon tretira kao boga? Možda.

Dok Šeron razgovara sa mnom postaje jasno da se njena glavna briga odnosi na to kako društveni mediji oblikuju njen osećaj sopstva. Plaši se da suviše vremena provodi „izvođeci predstavu“ mnogo bolje verzije sebe, onu koja će biti dobro primljena kod njenih pratilaca. Započinje rečima da sve interakcije, svakako, sadrže elemenat predstave. Ali na internetu ona ima osećaj da je do te mere investirana u svoje izvođenje da više nije sigurna šta jeste predstava, a šta nije.

*Provodim vreme na internetu želeći da me vide kao duhovitu, inteligentnu, uključenu i s pravom ironičnom distancom od svega. Samorefleksija bi trebalo više da se odnosi na, pa, na to ko sam ja, sa svim svojim manama, onakva kakvu zaista sebe vidim. Plašim se da odustajem od odgovornosti za to ko sam dajući prednost tome kako me drugi vide. Nisam rigorozna u vezi s tim da poznajem sopstveni um, sopstvene misli. Izgubiš se u svojoj predstavi. Na Tviteru, na Fejsbuku ja sam usmerena ka tome da pokažem svoje najbolje strane, da pokažem kako sam nepovrediva ili što je manje moguće ranjiva.*

Istraživanja nam govore da je za našu sreću, kreativnost, pa čak i produktivnost od ključne važnosti da se osećamo lagodno sa svojim ranjivostima. Ova poruka nas privlači, jer smo, čini se, prezasićeni našom kulturom konstantnog izvođenja predstave. A ipak nas život u okviru društvenih medija podstiče da sebe prikazujemo, kako to Šeron kaže, kao „nepovredive ili što je manje moguće ranjive“. Kako smo razapeti između želje da izrazimo sebe autentično i pritiska da se na internetu prikažemo u najboljoj verziji, ne iznenađuje što učestalo korišćenje društvenih medija dovodi do osećanja depresije i socijalne anksioznosti.

I do poteškoća sa empatijom. Istraživanje pokazuje da oni koji najviše koriste društvene medije imaju poteškoće sa prepoznavanjem ljudskih emocija, uključujući i sopstvene. Ali isto istraživanje pruža i razlog za optimizam: otporni smo. Razgovor licem u lice dovodi do većeg samopouzdanja i unapređuje sposobnost da se suočavamo s drugima. Ponovo, *razgovor leči*.

Poruka za one koji imaju slične sumnje kao Šeron: ova knjiga kaže da ne morate da se odreknete svog telefona. Ali ako budete razumeli njegov dubok i snažan uticaj na vas, možete pristupiti svom telefonu odlučnije i odabrati da živite drugačije sa njim.

## ZA RAZGOVOR

Dakle, moj argument nije protiv tehnologije. On je za razgovor. Mi propuštamo neophodne razgovore kada pažnju podelimo između ljudi koji su prisutni s nama i sveta u našim telefonima. Ili kada uzimamo telefon umesto da odvojimo vreme za sebe u tišini. Ubedili smo sebe da je pretraživanje po internetu isto što i sanjarenje. Da nam to pruža isti prostor za samorefleksiju. Nije tako.

Vreme je da tehnologiju postavimo na njeno mesto i obnovimo razgovor. To putovanje počinje s boljim razumevanjem onoga šta se sve razgovorom postiže i kako se tehnologija može isprečiti na njegovom putu. Kako stvari sada stoje, čak i kada su ljudi rešeni da vode razgovor uživo, njihovi planovi često iskliznu iz šina. Ljudi različitih generacija mi kažu: „Svi znaju da ne bi trebalo raskidati preko poruka. To nije u redu. Raskid zaslužuje razgovor oči u oči.“ Ali gotovo svako se može setiti priče kada je on sam, ili pak neko od njegovih prijatelja, raskinuo vezu porukom ili mejlom. Zašto? Lakše je.

Zbog svojih uređaja postajemo ranjivi, osećamo da prisilno upravljaju nama i ometaju našu pažnju. Možemo postati drugačiji konzumentni tehnologije baš kao što smo postali drugačiji konzumenti hrane. Danas smo razboritiji, bolje rezumemo da ono što nas mami ne znači nužno da nas i hrani. Isto može biti i sa tehnologijom.

Jedan desetogodišnjak u Njujorku mi kaže da on i njegov otac nikad ne razgovaraju nasamo, bez ometanja preko telefona. Pitam o tome



njegovog četrdesetogodišnjeg oca. On priznaje: „U pravu je. U nedelju ujutru, kad sa sinom idem u šetnju i kupovinu novina, ne izlazim bez telefona.“ Zašto? „Zato što se može desiti nešto hitno.“ Do sada se nikada nije desilo ništa hitno, ali dok hodaju do prodavnice na uglu, on prima pozive.

Prava hitna stvar može biti da roditelji i deca ne vode razgovore, niti provode vreme zajedno u tišini koja bi svakome od njih pružila priliku da ispriča zanimljivu priču ili pomene šta ga muči. Psiholog u kampu u kom se ne koriste uređaji opisuje uobičajeno iskustvo koje osoblje ima. Ako odete u šetnju po šumi s kamperom koji je ispoljavao upadljiva ponašanja (npr. možda se tukao, možda je maltretirao mlađe dečake u trpezariji), u tišini može proći i ceo sat. Ponekad i dva. „A onda“, kaže psiholog, „a onda će doći pitanje. I onda će doći razgovor.“

## TRI ŽELJE

Izgleda da naši mobilni uređaji ispunjavaju tri želje, kao da su pokloni od dobrog duha: prva želja – da će nas uvek čuti, druga – da možemo pažnju usmeriti gde god želimo i treća – da nikad nećemo morati da budemo sami. A njihovo ispunjenje podrazumeva i još jednu nagradu: da nam nikada neće biti dosadno. Ali u kreativnim razgovorima, onima u kojima ljudi zaista upoznaju jedni druge obično morate istrpeti malo dosade. Ljudi se često muče i posrću kada se uhvate ukoštac s nečim novim. Razgovori koji nešto otkrivaju uglavnom sadrže duge periode tišine. Ali u poslednje vreme, ljudi mi često kažu da tišina predstavlja „zatišje“ od kog žele da pobegnu. Kad ima tišine, „dobro je da vam je pri ruci telefon. Uvek imate šta da radite na telefonu.“ No, pre nego što smo imali telefone, možda smo ove tišine doživljavali kao „ispunjene“, a ne dosadne. A sada se iz njih povlačimo i pre nego što uopšte saznamo kakve su.

Rekla sam da sam istraživanje počela planirajući da ispitam ideju „radije ću slati poruke nego razgovarati.“ Tehnologija omogućuje izuzetno mnogo novih vidova povezanosti – preko mejla, SMS poruka, Tvitera, da pomenemo samo neke. Mislila sam da ću istraživati šta je to što ih čini privlačnim i jedinstvenim.

Međutim, ubrzo su moji intervjui sa ispitanicima različitih generacija u središte pažnje postavili drugi problem. To što ljudi govore jedni drugima kad su zajedno oblikovano je onim što su ih naučili njihovi telefoni, ali i prostom činjenicom da kod sebe imaju telefone. Prisustvo tehnologije koja je uvek uključena i stalno nam je nadohvat, surova činjenica da je uređaj u ruci ili na stolu, menja razgovore koje vodimo kada su oni uživo. Kao što sam napomenula, ljudi koji imaju telefone sebe čine manje ranjivim pred drugima i osećaju se manje povezani s drugima nego oni koji razgovaraju bez telefona u vidokrugu.

Usred našeg velikog eksperimenta s tehnologijom često se nađemo rastrzani između onog što znamo da bi trebalo da radimo i poriva da proverimo svoje telefone. Ljudi različitih uzrasta dozvoljavaju da ih tehnologija udalji od razgovora, iako čeznu za onim što su izgubili. Posežemo za trenutkom ispravke, za prilikom da ponovo proživimo stvari koje već znamo napamet. Kada ulažemo u razgovor, imamo dobit u vidu samospoznaje, empatije i doživljaja zajednice. Kad se pomerimo od razgovora ka pukoj povezanosti, dobijamo mnogo nenameranih posledica.

Do sada je odraslo nekoliko „generacija“ dece koja očekuju da njihovi roditelji i negovatelji budu samo napola prisutni. Mnogi roditelji šalju poruke tokom doručka i večere, roditelji i dadilje ignorišu decu kad ih odvedu na igralište i u park. Tokom ovih novih tišina za vreme obeda i igre, oni koji se staraju o deci ne modeluju veštine odnosa, koje predstavljaju isto što i veštine za razgovor. To su iznad svega veštine empatisanja: posvećujete se osećanjima drugih, pokazujete da ćete se potruditi da ih razumete. Deca takođe radije šalju poruke nego što međusobno razgovaraju u školi i na igralištima. Anksiozni oko međusobne razmene u razgovoru, mladi ljudi su nesigurni u emocionalnim vezivanjima. A kad su anksiozni u emocionalnim vezivanjima, nesigurni su i u razgovoru.

Danas bi prva generacija dece koja je odrasla s pametnim telefonima trebalo da diplomira na fakultetu, ili je pak nedavno diplomirala. Inteligentni i kreativni, nalaze se na početku karijere, ali poslodavci navode kako oni dolaze na posao sa neočekivanim fobijama i anksioznostima. Ne znaju kako da započnu niti kako da završe razgovore. Teško im je da gledaju sagovornika u oči. Govore kako im razgovor preko telefona izaziva anksioznost. Vredi postaviti teško pitanje: da li mi nenamerno

svojoj deci uskraćujemo alate koji su im potrebni upravo u trenutku kada su im potrebni? Da li im uskraćujemo veštine koje su ključne za prijateljstvo, kreativnost, ljubav i rad?

Učenik završne godine srednje škole kaže mi kako se plaši svakog razgovora koji ne može da prepravi i promeni. Ali oseća njegovu vrednost. „Jer ću kasnije u životu morati da naučim kako da vodim razgovor, kako da nađem zajednički jezik.“ Ali za sada je samo zamišljen nad time. Kaže: „Jednog dana, jednog dana, uskoro, ali svakako ne sada, hteo bih da naučim kako da vodim razgovor.“ Njegov ton je ozbiljan. Zna šta ne zna.

## PILOT U PILOTSKOJ KABINI

Dok hodate kroz studentsku biblioteku ili bilo koju kancelariju, možete videti isto: ljude u svojim „mehurovima“ kako izbezumljeno kuckaju po tastaturama i majušnim ekranima reaktivnim na dodir. Jedan stariji partner u bostonskoj advokatskoj firmi opisuje scenu u svojoj kancelariji: mladi pripravnici izlažu svoje tehnološke arsenale – laptop, tablet i po više telefona. A onda stave slušalice. „Velike. Kao pilotske. Pretvaraju radne stolove u pilotske kabine.“ S mladim advokatima u svojim pilotskim kabinama, kancelarija je tiha, a ta tišina ne traži da se prekine.

Ovaj stariji partner shvata da se mlađi pripravnici povlače u svoje pilotske kabine radi efikasnosti. Ali kaže da će ako prestanu da komuniciraju sa svojim kolegama, štetnost negativnih posledica biti veća nego što bi bila korist od „pisanja svih tih mejlova“. Boji se da su zbog života u pilotskoj kabini mladi pripravnici izolovani od neformalnih razgovora u firmi koji se stalno odigravaju. On želi potvrdu da su novozaposleni deo tima. Veruje da na kraju uspeh u njegovoj firmi zahteva posvećenost saradnji uživo.

Ponekad su elektronske razmene jedini izbor u poslu. Ali u advokatskoj kancelariji u kojoj radi „pilot“ mnogi *aktivno nalaze načine da zaobiđu razgovore licem u lice*. Tamo mladi novi radnici otvoreno kažu kako žele da izbegnu posvećenost „u realnom vremenu“ čak i putem telefonskog razgovora. A stariji partner smatra da se strategija skrivanja od

razgovora „zarazno širi“, i to brzo, među svim generacijama. Zapravo, jedan stariji advokat mi prvo kaže da ne voli da prekida kolege zato što su „prezauzeti svojim mejlovima“, a potom sam sebe ispravlja: „U stvari, ja sam taj, ja sada ne želim da razgovaram s ljudima. Lakše je izlaziti na kraj samo s kolegama preko telefona.“ I on je postao „pilot“. Izolacija pilotske kabine nije samo za mlade.

A mi koristimo tehnologiju da bismo se izolovali i kod kuće, baš kao i na poslu. Srećem porodice koje kažu da vole da „rešavaju probleme razgovorom“ preko poruka ili mejlova, a ne uživo. Neki ovakvu praksu nazivaju „svađanjem preko poruka“. Kažu mi da elektronski govor „održava mir u kući“ zato što sa ovim režimom nema konfrontacija koje se otimaju kontroli. Ljutnje nikad ne planu. Jedna majka tvrdi da je veća verovatnoća da će članovi porodice izraziti osećanja onda kada se ne plaše ispada.

Žena tridesetih godina izlistava prednosti neslaganja preko mreže sa svojim partnerom: „Iznosimo ideje na smireniji način. Možemo se svađati, a da ne kažemo stvari zbog kojih ćemo zažaliti.“ I dodaje još jednu prednost: svađanje preko poruka nudi i mogućnost dokumentovanja. „Ako se svađamo porukama, imam pisani trag onog što je rečeno.“

U svim ovim slučajevima, tehnologiju koristimo da „ublažimo“ ljudski kontakt, da izmerimo njegovu prirodu i opseg. Ljudi izbegavaju razgovor licem u lice, ali im prija da budu u kontaktu s drugima, a ponekad i s mnogo drugih ljudi, koji se drže na emocionalnoj distanci. To je još jedan primer efekta Zlatokose. *To je deo pomeranja od razgovora ka pukoj povezanosti.*

Kod kuće, u školi, na poslu vidimo bežanje od razgovora. Ali u tim trenucima bega ima i trenutaka u kojima se pružaju prilike. Možemo obnoviti razgovor. Razmislite o večeravanju.

## MANIRI ZA STOLOM 2.0

Mladi ljudi mi govore kako bi bilo lepo da njihovi prijatelji obraćaju pažnju na njih tokom obeda, ali da je to postalo nerealistično očekivanje. Društvene norme rade protiv, a osim toga „ne želite zaista da se odreknete onoga što vam pristize na telefon“. Za svakoga ko je odrastao

uz slanje poruka „kontinuirana parcijalna pažnja“ novi je vid normalnog ponašanja, ali mnogi su svesni cene koju plaćaju za takvu rutinu.

Radim intervju sa studentima koji konstantno šalju poruke u prisustvu drugih, a opet mi kažu kako su im dragi momenti u kojima njihovi prijatelji ostavljaju svoje telefone. Za njih se trenutak smatra posebnim ako prijatelj u vašem društvu dobije poruku, a odluči da je ignoriše i utiša telefon. Za jednu devojkicu, studentkinju druge godine fakulteta „Kada neko prekine da se dopisuje i posveti se osobi pored sebe, to je veoma posebna prilika.“ Za jednog starijeg muškarca „ako neko dobije poruku i izvini se i utiša to [svoj telefon], to je znak da je osoba prisutna, da vas sluša.“

Jedna studentkinja treće godine priznaje kako želi da traži od prijatelja da odlože telefone tokom obroka, ali ne može to da uradi, jer bi se smatralo društveno neprihvatljivim ponašanjem. „Teško je tražiti od nekog da vam posveti punu pažnju.“ Dodaje: „Zamislite da ja kažem: 'Toliko sam srećna što vas vidim, hoćete li, molim vas, odložiti telefone da možemo lepo da razgovaramo dok doručujemo?' A oni bi pomislili: 'U, pa to je stvarno čudno.'“ Tražiti punu pažnju tokom obroka, kaže, „bilo bi neprikladno za naš uzrast.“

Ono što jeste „prikladno za njihov uzrast“ jeste „trojno pravilo“, strategija za vreme obroka da prvo potvrdite da dovoljan broj ljudi učestvuje u grupnom razgovoru pre nego što sebi dopustite da pogledate u telefon. Mladi prepoznaju da je puna pažnja važna, ali ipak nisu voljni da je jedni drugima pruže. Ponašaju se prema svojim prijateljima na isti način zbog kog su se osećali toliko loše dok su odrastali uz roditelje kojima su telefoni odvrćali pažnju.

Neki mladi ljudi prihvataju svoju osetljivost za odvrćanje pažnje i pokušavaju da stvari organizuju tako da to izbegnu. Na primer, osmisle igru koja se igra za vreme večere, obično u restoranu. U njoj se prepoznaje da svako želi da šalje poruke tokom večere, ali da je razgovor bolji ako se to ne radi. Igra se zove „kula od mobilnih telefona“. Svi gosti na večeri vade svoje telefone i stavljaju ih na gomilu u sredini stola. Telefoni se ne gase, a prva osoba koja pipne telefon kad zazvoni plaća večeru.

Zašto vam je potrebna igra da vas natera da obratite pažnju na svoje prijatelje? Jedna studentkinja treće godine fakulteta kaže da ona „racionalno“ zna da ako pošalje poruku prijatelju u vreme kad se večera,

razumno je očekivati da neće dobiti odgovor dok večera ne prođe. I to je u redu. Ali ako neko *njoj* pošalje poruku tokom večere, ona ne može da se opusti dok ne odgovori. Kaže: „Ja sebi govorim: 'Nemoj je pročitati za stolom!' Ali vi želite da je pročitate, vi je pročitate, čudno je osećati taj mali pritisak.“

Ovaj komentar o „čudnom malom pritisku“ da se odmah odgovori na poruku poslatu u vreme večere podseća me na razgovor koji sam vodila s jednom svojom studentkinjom sa osnovnih studija, na predmetu o memoarima, koja je došla kod mene u radno vreme da mi kaže kako je, iako je posvećena predavanjima, proveravala telefon tokom njih. Osećala je krivicu, na času su ipak studenti pričali priče iz svog života, i želela je sa mnom da razgovara o svom dopisivanju. Rekla je da se osećala „prisiljeno“ da proverava poruke. Zašto? Sve što je mogla da ponudi kao objašnjenje bilo je da je morala znati ko ju je tražio, ko se interesovao za nju. Njena formulacija je: „Nismo toliko jaki kao što je jako privlačenje tehnologije.“ Telefoni nas zavode ispod površine. Ekonomisanje „kulom od mobilnih telefona“ pomaže osobama da plivaju suprotno toj struji.

U svemu ovome ne postoji jednostavan narativ „digitalnih urođenika“ koji se osećaju lagodno u svetu u kom su odrasli. Naprotiv. Priča o razgovoru danas je priča o konfliktu u čijoj pozadini stoje jasna očekivanja.

Zaista, kada studenti govore o tome kako danas komuniciraju, oni izražavaju naizgled nepomirljive pozicije. U grupi studenata treće godine, jedan mladić polazi od sledećeg: „Sva moja dopisivanja su logistička. To je samo tako lakše“, da bi kasnije priznao kako mnoge razgovore za večerom ne može pratiti zato što oseća veliki pritisak da proverava šta se dešava na telefonu. Drugi mladić ima čežnjiva zapažanja o budućnosti komunikacije, kao npr: „Možda će se izmisliti nešto novo.“ A implicira da bi to „nešto novo“ moglo manje ometati od onoga što ima sada. Dve mlade žene kažu da ne bi želele da ono što imaju sada bude i deo njihove budućnosti, ali ne mogu da zamisle drugačije alternative. Jedan mladić napominje da možda uopšte ne postoji problem: ljudi „evoluiraju zajedno“ sa svojim telefonima da bi postali nova vrsta. Ali njegova optimistična opaska završava se kad se našali da je „zavisan od slanja poruka“ zato što to „uvek deluje bezbednije od razgovaranja.“ Diže ruke i kaže: „Nisam ja kriv, mama mi je dala prvi telefon.“ Stručnjaci za

oglašavanje poznaju svoje mušterije. Na stanici podzemne železnice u San Francisku gledam u reklamni pano za servis koji dostavlja hranu iz velikog broja restorana iz okoline grada pod nazivom *Bay Area*. Na njemu piše: „Sve što je odlično od hrane u kombinaciji sa svim onim što je odlično kada ne razgovarate s ljudima!“

## „IZVINI“ – POŠALJI

U ovoj atmosferi radije ćemo se izvinjavati porukama. Uvek je bilo teško sestri s nekim i izviniti se kada napravite grešku. Sada imamo alternative koje nam deluju manje stresno: možemo poslati fotografiju sa beleškom, SMS poruku ili mejl. Ne moramo da se izvinjavamo jedni drugima, možemo iskucati „Izvini“. I pritisnuti dugme „pošalji“. Ali licem u lice možete da vidite da ste povredili drugu osobu. Druga osoba može da vidi da ste uznemireni. A ovo saznanje je to što pokreće početak opraštanja.

Ništa od ovoga se ne desi uz: „Izvini“ – stisni dugme „pošalji“. U trenutku kajanja vi „izvozite“ osećanje umesto da dopustite sebi da doživite uvid. Pomerate unutrašnji konflikt i ne obrađujete ga, već osećanje šaljete na put. Izvinjenje licem u lice je prilika za vežbanje veština empatije. Ako ste vi taj koji se kaje, pozvani ste da se postavite u nečiju tuđu kožu. A ako ste osoba koja prima nečije izvinjenje, i od vas se takođe traži da pogledate stvari s druge strane tako da možete napredovati ka empatiji. Kod digitalne povezanosti sve ovo možete izbeći. Dakle, mnogo toga je u pitanju kada se distanciramo od izvinjavanja licem u lice. Ako ne dovodimo decu u situacije koje poučavaju empatiji (a izvinjavanje uživo je jedna od takvih), ne iznenađuje onda da im je teško da vide uticaj svojih reči na druge.

„Praznina u empatiji“ počinje kod dece na mlađem uzrastu i nastavlja se tokom života. Jedna studentkinja postdiplomskih studija ekonomije komentariše šta nedostaje kada se njeni prijatelji izvinjavaju porukama. Ona to naziva „veštačkim primirjem“.

*Poslata poruka „Izvini“ s jedne strane znači: „Ne želim više da među nama bude napetosti, hajde da se pomirimo“, a istovremeno govori i: „Neću biti pored tebe*

*dok prolaziš kroz svoja osećanja, samo mi kaži kad su problemi među nama prošli.“ Kad se posvađam sa svojim dečkom i svađa se završi sa SMS porukom „Izvini“, sto posto je sigurno da će se ista takva svađa ponoviti. Nije bila razrešena.*

Iskucana poruka „Izvini“ predstavlja propuštenu priliku. Ove prilike mogu se uhvatiti. Roditelji mogu insistirati na tome da se njihova deca izvinjavaju uživo. Jedna majka objašnjava da je njen trinaestogodišnji sin, koji je uvek na mreži, imao naviku da otkazuje porodične planove slanjem mejla ili SMS poruke u kojima najavljuje svoje namere. Ona je promenila pravila. Sada, ako hoće da otkaže plan, recimo večeru sa babom i dedom, mora da pozove telefonom da promeni datum.

Telefonski poziv u realnom vremenu poučava ga da će njegove planirane akcije uticati na druge. Njegova majka kaže: „Može da čuje kako je moja mama pripremila pile koje je već u rerni. Može da čuje da je njegov deda već kupio sirup da napravi voćni kup sa sladoledom.“ Sveukupno, može da čuje kako je očekivan i kako će njegovo prisustvo drugima nedostajati. Ona još dodaje da je retko bilo otkazivanja otkako su nova pravila počela da se primenjuju.

Izvinjenja uživo nisu ništa manje moćna u poslovnim okruženjima. Menadžeri mi kažu da je veliki deo njihovog posla postao poučavanje zaposlenih kako da se izvине licem u lice. Jedan izvršni direktor kaže da nekad frustrirano viče, čak i na svoje zaposlene koji su već dugo u firmi: „Izvini mu se. Licem u lice. Pogrešio si. Reci da ti je žao.“ Drugi mi kaže da je u poslu, ako ne znate da se izvinite uživo, to isto „kao da vozite auto, ali ne umete da vozite u rikverc.“ Suštinski, to znači da ne umete da vozite. Po njegovom mišljenju, on radi s mnogo ljudi kojima su potrebni časovi vožnje.

### **„NIKAD TO NE BIH URADILA UŽIVO. PREVIŠE JE EMOTIVNO.“**

Kad se pomerimo od razgovora ka povezanosti, zakidamo sebi samima. Brinem se da vremenom prestajemo da marimo ili da, možda još gore, zaboravljamo da su to različite stvari. Grečen je studentkinja druge godine koja ne vidi razliku. Ona sedi u mojoj kancelariji i govori



mi kako joj je teško da se koncentriše na obaveze oko nastave. Reč je o problemima sa cimerkom. Flertovala je sa cimerkinim bivšim dečkom. Počela je bez loše namere, ali su stvari eskalirale. Sada je taj dečko koristi kao oružje protiv cimerke. Dok razgovaramo, Grečen je dekoncentrisana. Ocene su joj katastrofalne. Pitam je da li želi da razgovara s nekim iz savetodavnog centra. Kaže da ne želi, mora da ispravi stvari sa svojom cimerkom. Ono što cimerka mora da čuje, kaže Grečen, jeste njeno izvinjenje i „iskrena istina“. „To je ono što će mi povratiti koncentraciju“, dodaje.

Pitam je da li bi joj bilo lagodno da sada ide u dom, uskoro će večera i njena cimerka je verovatno u spavaonici koja nije udaljena od moje kancelarije više od deset minuta hoda. Grečen deluje zbunjeno kao da moje pitanje ne znači ništa. „Razgovaraću s njom na Gugl četu“, kaže. „Nikad to ne bih uradila uživo. Previše je emotivno.“

Bila sam zapanjena kada mi je Stiven Kolbert – iz uloge svog „lika“, desno orijentisanog uobraženog domaćina političke emisije – postavio duboko pitanje tokom gostovanja u njegovoj emisiji: „Zar se svi ti mali cvrkuti, ti mali gutljaji povezanosti preko interneta ne nagomilavaju čineći tako jedan veliki zalogaj pravog razgovora?“ Moj odgovor je bio: „Ne“. Mnogo zalogajčića povezanosti ne sabira se u jedan veliki zalogaj razgovora.

Povezivanje preko zalogajčića može funkcionisati pri prikupljanju izdvojenih delova informacija ili pri upućivanju poruke „Mislim na tebe“. Ili čak i pri poručivanju „Volim te“. Ali povezivanje u zalogajčićima ne funkcioniše tako dobro kod izvinjavanja. Ne funkcioniše tako dobro kada smo pozvani da vidimo stvari s tuđe tačke gledišta. U tim slučajevima moramo da slušamo. Moramo da reagujemo u realnom vremenu. U ovim razmenama pokazujemo svoj temperament i karakter. Izgrađujemo poverenje.

Razgovor licem u lice odvija se polako. Uči strpljenju. Obraćamo pažnju na ton i na nijanse. Kad komuniciramo preko digitalnih uređaja, učimo se drugačijim navikama. Kako pojačavamo obim i brzinu naše povezanosti na internetu, želimo odgovore odmah. Da bismo ih dobili, postavljamo jednostavnija pitanja, uprošćujemo svoju komunikaciju, čak i onu koja se tiče najvažnijih pitanja. I navikavamo se na život s konstantnim ometanjima.