





**Zorica Tomić**

# **PREŽIVETI HAOS**

**Filozofski vodič kroz  
veštinu komunikacije**

**■ Laguna ■**

---

---

Copyright @ 2024, Zorica Tomić  
Copyright @ ovog izdanja 2024, LAGUNA

# Sadržaj:

<b>UPUTSTVO ZA UPOTREBU</b> . . . . .	7
<b>PREŽIVETI HAOS</b> . . . . .	11
<b>ZAŠTO SU PITANJA VAŽNA?</b> . . . . .	18
<b>PREDELI ILI PEJZAŽI?</b> . . . . .	26
Zašto Mapa nije Teritorija? . . . . .	27
Šta je MapTer? . . . . .	35
Šta treba da treniramo? . . . . .	40
<b>KO SAM JA, KO SI TI?</b> . . . . .	49
Ko sam ja? . . . . .	50
Ko si ti? . . . . .	57
Šta nam treba? . . . . .	63
Šta su osujećenja? . . . . .	68
Šta su naši orijentiri? . . . . .	75
Zašto su vrline važne? . . . . .	87
Mekuštvo ili mudrost? . . . . .	93
<b>GDE SU DRUGI?</b> . . . . .	98
Ko mi je važan? . . . . .	98
Ko plete mrežu? . . . . .	103
Šta je dvosmerna ulica? . . . . .	107
Kome se postavljaju granice? . . . . .	114

<b>MUKE S REČIMA</b> . . . . .	122
Šta sve govori? . . . . .	122
Da li ljudi jedu reči? . . . . .	130
Može li da se ne komunicira? . . . . .	132
Kako telo priča? . . . . .	141
<b>OSUĐENI NA SLOBODU</b> . . . . .	149
Šta je emocionalna geografija? . . . . .	149
Da li emocije kvare komunikaciju? . . . . .	156
Šta govore emocije? . . . . .	164
Kako sa gnevom? . . . . .	171
<b>S KIM DA PRIČAM?</b> . . . . .	177
Zašto je Marko Aurelije bio car? . . . . .	177
Kako se vodi unutrašnji dijalog? . . . . .	187
Zašto afirmacije ne rade? . . . . .	192
<b>ŠTA PREGOVARAMO?</b> . . . . .	197
Šta je Mapa 4K? . . . . .	197
Šta je ekonomija komunikacije? . . . . .	205
Kako biti nepobediv? . . . . .	210
Šta je princip „tri u jedan“? . . . . .	216
Šta nas čini slabim? . . . . .	221
<b>KAKO?</b> . . . . .	227
Kako se sprovodi mentalni detoks? . . . . .	227
Kako sa kvarišama? . . . . .	232
Kako da se izborimo za reč? . . . . .	237
Kako odgovoriti na kritiku? . . . . .	241
Šta kad čujemo: „Ma, samo sam se šalio“? . . . . .	245
Kako se partneru upućuje kritika? . . . . .	249
Šta kad su kolege neprijatne? . . . . .	253
Kako elegantno završiti razgovor? . . . . .	257
<b>ZAŠTO FILOZOFSKI VODIČ KROZ KOMUNIKACIJU?</b> . . . . .	264
<b>PREPORUKA ZA ČITANJE</b> . . . . .	267
<b>O AUTORKI</b> . . . . .	271

# Uputstvo za upotrebu

Jedno od najčešćih pitanja koja su mi na mojim univerzitet-skim predavanjima, mnogobrojnim radionicama, različitim seminarima, treninzima ili kursevima postavljali ne samo moji studenti nego svi radoznali ljudi željni da unaprede svoje odnose s drugima, ili da razmrse čvorove nesporazuma u komunikaciji, bilo je pitanje

## „KAKO?“

Kako da se odgovori, postavi pitanje, napravi pauza ili začuti, započne ili prekine razgovor?

Ali *kako* je samo jedno od pitanja koja čine svaku komunikaciju.

Da bismo stvarno znali *kako*, to jest da bismo suvereno mogli da delamo, mislimo i govorimo, moramo prethodno da znamo odgovore na četiri jednostavna pitanja:

**KO?**

**KOME?**

**ŠTA?**

**ZAŠTO?**

Iako su sva ova pitanja važna, jedno ima poseban značaj. A to pitanje je „Zašto?“

Zašto se obraćamo nekoj osobi? Ili zašto joj se ne obraćamo? Zašto komuniciramo na jedan, a ne na drugi način? Zašto govorimo to što govorimo? Ili, zašto ne govorimo ono o čemu ćutimo?

Pitanje o tome zašto je „ZAŠTO“ ključ ne samo (dobre, efikasne, uspješne, promišljene) komunikacije nego i razumevanja sveta i naše sopstvene pozicije u njemu, vodi nas do temeljnih filozofskih promišljanja o svrsi našeg angažovanja s drugima i vrednostima koje nas orijentišu u našim akcijama.

U stvari, kad bolje razmislimo, čak i onda kada je vrlo ozbiljna, komunikacija nije ništa drugo do svojevrsna *igra pitanja i odgovora*, ponekad jasna i nedvosmislena, drugi put komplikovana i zbunjujuća. Takoreći simbiotski život pitanja i odgovora i njihovo uzajamno preplitanje vidljivi su u činjenici da jedno drugom „krađu“ funkcije. Jer pitanjem ne samo što tražimo odgovore već možemo i da nešto tvrdimo, isto kao što odgovorom možemo u stvari da postavimo pitanje, a čak i kada ništa ne pitamo i ne tražimo, uvek dobijamo neku vrstu odgovora.

Iako je ova knjiga vrsta *odgovora* na mnoga pitanja (ali sigurno ne na sva ona koja su mi u toku moje dugogodišnje prakse postavljana), koncipirana je kao serija *pitanja*.



---

Zato na početku i prilažem *uputstvo za upotrebu*.

**Sastav:**

- › Svako poglavlje, čak i sam naslov, predstavlja pitanje i poziva na komunikaciju.
- › Ponegde se nude odgovori, ponegde se ukazuje na paradokse, a ponegde se čak i najobičnijim pitanjem otvara čitava mreža novih.
- › Mala pomoć filozofije.

**Indikacije:**

- › intelektualna radoznalost,
- › unapređenje komunikacionih veština,
- › promišljeno delanje,
- › rešavanje nesporazuma.
- › rad na sebi.

**Kontraindikacije:**

- › uverenje da se o komunikaciji sve zna,
- › uverenje da uvek znamo šta govorimo, odnosno da umemo da baratamo rečima,
- › uverenje da uvek znamo razloge svog delanja,
- › uverenje da su nam drugi ljudi i njihove akcije jasni.

**Upotreba:**

- › Kad želimo da analiziramo situaciju koja se dogodila.
- › Kad se pripremamo za neku buduću situaciju.
- › Kad želimo da učimo.
- › Kad smo spremni da vežbamo.

**Doziranje:**

- › Svejedno da li knjigu čitate odjednom ili u fazama, celu ili samo neke delove, nasumično ili planski, doziranje određujete sami.
- › Ukoliko se predozirate, odmah među ljude!
- › Živi razgovor i razmena s drugima jedini su pravi test njenog dejstva!

**Datum proizvodnje:**

Jun 2024.

*Rok upotrebe:*

Neograničen.

Za sva pitanja,  
konsultacije, nedoumice ili reakcije,  
obratite se proizvođaču na  
[communicatom@gmail.com](mailto:communicatom@gmail.com)

# Preživeti kaos

Šta napravi suprug kad u nameri da bude od koristi, uzme da ručno pere sudove?

Šta mnogi od nas vide kad otvore vrata frižidera?

Kako komentarišemo dan u kojem imamo mnogo obaveza?

Kako izgleda soba našeg tinejdžera?

Za sve ove situacije, vrlo verovatno, koristimo reč kaos.

Ali šta ona, u stvari, znači?

Reč **haos** (χάος) dolazi iz grčkog jezika.

U grčkoj mitologiji kaos označava stanje koje *prethodi* stvaranju sveta. Bez haosa koji je bio na početku nema ni kosmosa (κόσμος), odnosno poretka.\* Haos je stanje praznine (pustinje), a po Hesiodu (VIII vek p. n. e.), za koga se

---

\* Reč kosmos označavala je poredak, a za Pitagoru zvezde na nebu činile su savršenu nisku, koja je, zato što je bila savršena, smatrana i pravim oličenjem lepote, pa je između ostalog iz ovog značenja izvedena i reč kozmetika (koja upućuje na lepotu).

smatra da je prvi upotrebio ovu reč, haos označava neizdiferencirano stanje koje se pojavljuje kroz nastajući procep tokom stvaranja sveta, odnosno razdvajanja neba i zemlje. Prema grčkoj mitologiji iz haosa su nastala prva božanstva Gaia/Geja (zemlja), Tartar (podzemni svet) i Eros (ljubav, nosilac života).

Pojam haosa, ma kakvo ime dobijao u okviru različitih tradicija, prisutna je tema u gotovo svim kosmologijama, odnosno u teorijama o nastanku sveta i univerzuma, a u XX veku postaje i važna tema moderne fizike i nauke o kosmosu. Dok tradicionalna fizika polazi od koncepta predvidljivih i merljivih fenomena kao što su gravitacija ili elektricitet, *teorija haosa* se bavi potpuno novim i za običan svet nerazumljivim fenomenima kao što su nelinearnost, nepredvidivost i nekontrolabilnost.\*

Nezavisno od moderne fizike, savremena teorija komunikacije i informacije uvela je u opticaj sličan pojam, pojam *entropije*. Pojam entropije je preuzet iz termodinamike, a u teoriji informacija je definisan kao stanje podjednake verovatnoće, kojem teže svi elementi nekog sistema.\*\* Otuda se entropija poistovećuje sa stanjem neodređenosti i haosa, budući da predstavlja stanje koje *prethodi* informaciji.

Iako zvuči komplikovano i udžbenički, u stvari nije tako.

Naime, u svakom trenutku, pre no što smislimo i odlučimo nešto da kažemo, svako od nas ima na raspolaganju *neograničen broj mogućnosti* pred sobom. Možemo da smislimo i saopštimo šta god nam padne na pamet i još pride to

---

\* Ove neobične novootkrivene fenomene objašnjava i opisuje, između ostalog, fraktalna matematika.

\*\* Eko, U., *Kultura, informacija, komunikacija*, Nolit, Beograd, 1973, str. 32.

možemo da učinimo na praktično neograničen broj načina, o čemu najviše mogu da posvedoče pesnici, koji se neprekidno igraju rečima i značenjima. Upravo je to situacija u kojoj se nalazimo pre nego što odlučimo da sačinimo neki iskaz i saopštimo ga nekom drugom. A to znači da sve reči i svi načini za njihovo iskazivanje i kombinovanje imaju podjednaku verovatnoću da će biti upotrebljeni u sklapanju rečenice.

Ali onog trenutka kada svoje misli ili osećanja prevedemo u jezik, mi već uvodimo neku vrstu **reda** u taj početni „haos“, tako što biramo reči i odlučujemo koje će od njih i na koji način funkcionisati u našem iskazu. Već i sama odluka, a potom i rečenica koju kreiramo, predstavlja uvođenje reda u prethodni kaos (entropiju), odnosno predstavlja *informaciju*.

Ali ako entropija kao stanje nesređenosti i haosa *prethodi* informaciji (koja uvodi neki red), koji to *haos* treba da preživimo danas, u doba nedvosmislene vladavine informacija? Zar nam u doba „delirične komunikacije“ nije sve dostupno i na izvol' te? Zar nam neprekidni priliv informacija i instrukcija, od toga kako da živimo, šta da mislimo, ili kako da biramo, ne pomaže u snalaženju i boljem orijentisanju?

O kakvom haosu je reč?

Najpre, neprekidna hiperprodukcija reči, slika, diskursa i narativa, ponuda, paketa, lica i informacija proizvodi entropiju, dakle, kaos. U takvom informatičkom okruženju, u kojem je svako pozvan da se iskaže i da učestvuje, pomalja se jedan od najznačajnijih fenomena današnjice koji nazivam „krizom autoriteta znanja“. Budući da je javni prostor postao neka vrsta „komunikativnog buvljaka“ u kojem svako može da govori o čemu god hoće, da se lažno predstavlja, da po svojoj volji interpretira činjenice, svedoci

---

smo permanentnog opozivanja svih onih kategorija za koje smo verovali da za nas predstavljaju kamene-temeljce koji su funkcionisali kao orijentiri za naše delovanje i razumevanje sveta. Znanje je danas podređeno sveprisutnom „lastišu relativizacije“, predstavljeno kao budalaština, neznanje je pak dobilo formu dugo od nas „skrivenih istina“, pa običan čovek u toj poplavi „pseuda“ ne zna više šta da sluša i kome da veruje.

*Drugi* značajan fenomen odnosi se upravo na *emancipaciju informacije*, koja se odvija u istovremenom procesu *zaborava komunikacije*. Ne samo da smo u doba enormne proizvodnje informacija i mi sami postali neka vrsta „protočnog kanala“ za njihovu cirkulaciju nego se s konceptom *novog* kao boljeg i višeg, uz modernu terminologiju saobraznu logici umrežavanja, i sama misao transformisala u jedinicu informacije.

Da li istovremeno i logika mode, u čijoj su osnovi dominantne kategorije površnosti, instant prezentacije i kratkotrajnosti,\* postaje univerzalna matrica savremenog sveta u kojem je subjekt lišen kako vertikalne komunikacije (jer Bog je opozvan, autoriteti takođe) tako i horizontalne, to jest one u kojoj je bila moguća rezonirajuća empatija? Da li je savremena digitalno/elektronska, a pre svega medijska kultura učinila informaciju sve manje razumljivom, a time i obesmisllila komunikaciju?

Svakako moramo da se zapitamo da li nova digitalna tehnologija, snabdevajući individualne „proteinski strukturisane kompjutere“ (naše mozgove) *istim* sadržajima, *istim* idejama i usaglašenim percepcijama sveta, paradoksalno, renovira koncept primordijalne komunikativne prakse, u

---

\* Tomić, Z., *News Age*, Službeni glasnik, Beograd, 2008.

---

kojoj se manje govorilo a više komuniciralo preko neuronskih mreža i svojevrsne „morfičke rezonance“, ili ona pak obezbeđuje *kontrolu* komunikativnog okruženja, čiji će rezultat biti jednoumlje i *reprodukcija istovetnog*? Da li nas digitalna tehnologija transformiše u puko sredstvo transmisije i da li se time na jedan gotovo zastrašujući i zlokoban način može reći da mi više ne komuniciramo, budući da smo komunicirani?\*

Danas savremeni visokoindividualizovani svet, koji se može nazvati i dobom „krajnje faze personalizacije,“\*\* društvenost tumači i organizuje kao participativnu govornu aktivnost. Ovaj dugotrajni trend modernosti u čijem je središtu fantazam slobodne i *izolovane* jedinke, pozvane da se oglasi i iskaže, otkriva i svoje tragično lice. Kada shvati da ne zna ne samo *kome* nego ni *zašto* se obraća, niti šta je svrha tog iskazivanja (osim svojevrsnog „imperativa prisustva“ na mreži), savremeni čovek se postepeno suočava sa obesmišljenošću svojih „mrežnih“ pregnuća, shvatajući da je *sveopšta ravnodušnost* postala habitualno svojstvo današnjice.

U epohi koja samozadovoljno uživa u tekovinama sloma metafizike, i koja u potrazi za *novumima* koncept znanja sekvencionira na sve novije i brojnije naučne discipline, u epohi koja ne odustajući od tehno-utopije kreiranja Supermena kao kiborga razvija sve inovativnije koncepte individualizovanih komunikativnih praksi, pojedinac je ostavljen na cedilu u jednom raščaranom svetu.

Da li je savremeni čovek – naročito u svetlu postojeće krize započete kovidom, u kojoj su bili nametnuti socijalno

---

\* *Ibid.*

\*\* Lipovecki, Ž., *Doba praznine*, Književna zajednica Novog Sada, Novi Sad, 1987.

distanciranje (koje je takođe fizičko i simboličko), nošenje maski (depersonalizacija/suspencija lica u čemu se potencijalno krije forma mikrološkog fašizma\*) i komunikacija u digitalnoj formi, i u kojoj smo svedočili pokušaju neviđenog nadzora i podređivanja mišljenja, privatnih života i ponašanja standardizaciji i kontroli nametnutih sveopštom kompjuterizacijom ljudskog sveta – umesto stvarne zajednice osuđen na njenu elektronsku verziju (gde caruju fakt-čeki i sofisticirani algoritmi koji funkcionišu kao nova forma „čuvara prolaza“), u kojoj kategorije blizine i razdaljine, bliskosti i distance prestaju da važe kao funkcionalne?

Nakon što su sve vrednosti na koje smo računali obezmišljene i umesto njih na scenu stupilo nezamislivo pervertiranje ne-vrednosti u „novo normalno“, potvrđujući svojevrstu bezobalnost savremenog sveta, u kojem se iza nepregledne mogućnosti izbora na horizontu nazire simbolička pustinja, ne treba da čudi što je savremeni čovek u najmanju ruku zbunjen. „S poricanjem i razaranjem simboličkih temelja 'starog sveta' nestalo je svako ograničenje, svaka zabrana, puštena je u promet želja omogućavajući medijativni spektakl preuveličanih ali ispražnjenih ega. Štaviše, savremena kultura, uprkos činjenici da je određuje hedonizam, pokazuje da čak i samo uživanje doživljava istu sudbinu kao i sve vrednosti: ono, naime, ne izmiče infektu ravnodušnosti, gubeći svoj subverzivni naboj. U takvoj kulturnoj i duhovnoj klimi, savremenom čoveku je preostalo još jedino da se osloni na samog sebe. Ali kako, kada je upravo to sopstvo raspršeno, labilno, desupstancijalizovano, jednom reči, dokrajčeno?“\*\*

---

\* Onfre, M., *Moć postojanja*, Rad, Beograd, 2007.

\*\* Tomić, Z., *News Age*, Službeni glasnik, Beograd, 2008, str. 229-230.



Ako je kaos/entropija rodno mesto beznađa (suočavanje sa kaosom i potraga za uporištem), ali i nade (da će se uspostaviti kakav-takav poredak i nazreti smisao), onda vreme globalnog haosa u kojem živimo može biti prepoznato kao doba u kojem se *nada* pojavljuje kao prirodan i/ili očekivan *odgovor* na sveopšte političko, scijentističko i tehnicističko obesmišljavanje ljudskog sveta, za šta se potvrda može naći i u novom terminu „hopium“,\* koji se, da ostanem u okvirima novogovora modernih narativa, virulentno širi globalnim mrežama.

Ako, dakle, živimo u haosu, kako ga je moguće preživeti?

Jedan od odgovora svakako se nalazi u naporu da se ozbiljno i radoznalo priđe onome što nas čini ljudima.

*A to je komunikacija.*

Ako je ključ preživljavanja u doba haosa obnova komunikacije u mikrozajednicama, kako bi se našao zajednički interes – mimo velikih priča, ideologija i politika – i time renovirao prostor za promišljanje koncepta opšteg dobra (*res-publica*), onda svako od nas najpre mora da krene od sebe i uloži napor kako bi otkrio *svrhu* svoje razmene s drugima.

U tu avanturu se kreće najfilozofskijom od svih akcija: *postavljanjem pitanja!*

---

\* Igra reči od engl. *hope* (nada) i *opium*.

# Zašto su pitanja važna?

Kada bih imao jedan sat da rešim neki problem, a moj život zavisio od njegovog rešenja, proveo bih prvih 55 minuta u traženju pravog pitanja... jer onda kada znam pravo pitanje, mogao bih da rešim problem za manje od pet minuta.

**Albert Ajnštajn**

Možemo prepoznati pametnog čoveka po njegovim odgovorima, a mudrog po njegovim pitanjima.

**Nagib Mahfuz**

Ima trenutaka u životu kada je pitanje možemo li misliti drugačije nego što mislimo i opažati stvari drugačije nego što ih vidimo neophodno postaviti da bismo nastavili da posmatramo i razmišljamo.

**Mišel Fuko**

Jedna od najvažnijih odlika ljudskosti je sposobnost postavljanja pitanja (iako nažalost to preimućstvo mnogi ne koriste).

Ako filozofija počinje **čuđenjem** iz kojeg se rađaju **pitanja**, onda je svaki čovek koji ne uzima stvari zdravo za gotovo nego se osmeli da postavi pitanje već na putu filozofije!

Najpre, pitanje o tome ko se *danās* uopšte bavi postavljanjem pitanja kao što su „ko sam ja?“ (zar nije svejedno?), „gde da nađem smisao?“ (kakav smisao?), „zašto činim to što činim?“ (koga briga?), „čemu mogu da se nadam?“ (šta je nada?) nije bez osnove. U kulturi površnosti, kratkotrajnosti i bezobalnosti, koja nastoji da pitanja ovog tipa obezvređi („nemoj da mi filozofiraš“), ipak ima onih koji ih, iako nisu filozofi, postavljaju.

Koliko smo puta sreli ljude koji, iako su bez formalnog obrazovanja, postavljaju ozbiljna filozofska pitanja?

Koliko puta su nas, uostalom, deca oduševila svojim primedbama, rezonovanjem ili čuđenjem?

A ruku na srce, koliko ljudi u svom okruženju poznajemo koji nemaju nikakvu dilemu o tome ko su u stvari, koji se ničemu ne čude, kojima je sve jasno i koji se ni o čemu ne pitaju?

Da li ste primetili da je razgovor s njima ponekad komplikovan, ako ne i nemoguć?

Istini za volju, mnogi od nas često uzimaju stvari zdravo za gotovo, ne dovodeći u pitanje sopstvene predstave o stvarnosti, drugim ljudima ili o sebi. Ponekad namerno izbegavamo da se suočimo s tim predstavama, stavovima, mišljenjima ili predrasudama.

Da li nas to čini manje fleksibilnim i time manje otvorenim za komunikaciju?

Čini se, naime, da su danas pitanja na kojima Imanuel Kant zasniva svoju filozofiju, poput: „Šta mogu da znam?“,

„Šta treba da činim?“ ili „Čemu mogu da se nadam?“, u najmanju ruku čudna. Ko se još, u kulturi pragmatizma i vladavine principa „tehničke racionalnosti“, zamara ovakvim pitanjima? Ko – u vremenu enormnog priliva informacija, u kojem je naša pažnja u modusu neprestane disperzivnosti – još ima vremena i energije da se bavi sobom i svetom?

Uprkos ovakvoj kulturnoj klimi, međutim, pitanje o tome ko smo, koje uopšte ne mora eksplicitno da se postavi, u stvari je *neprekidno prisutno u komunikaciji*. Ono je podloga na kojoj se odvija naša razmena sa drugim ljudima (ili bićima!?) i sa svetom koji nas okružuje. To pitanje je zapravo samo izvedenica iz mnogo fundamentalnijeg pitanja na koje nijedna nauka nije dala zadovoljavajući odgovor. To pitanje je pitanje o *smislu* (i vrednosti) naših akcija, odnosa, opažanja i iskustava. To je istovremeno i pitanje o *svrsi*, pitanje koje se, kako nas upravo filozofija uči, rađa naporedo sa svešću o našoj konačnosti. Na ova pitanja samo religija i filozofija nastoje da odgovore. Religija nudi utehu u veri i konceptu spasenja, filozofija se okreće brojnim elaboracijama različitih aspekata ove teme.

I stvarno, iako ga nužno ne artikulišemo, mi u svakoj komunikaciji, preispitujući svoju komunikativnu poziciju, u stvari odgovaramo na to neizgovoreno i „tiho“ prisutno pitanje.

Međutim, pitanje *Ko sam ja?* ima smisla samo ukoliko se odnosi na *sada*, na *ovaj trenutak*.

Smeštanje tog pitanja u sadašnjost u stvari je otvaranje teme o tome u kakvom sam *odnosu* sa svojim sagovornikom, u kakvom sam odnosu *sâm* sa sobom, kako vidim sebe u datoj situaciji, kako vidim i razumem svet i vreme u kojem

živim, odnosno kakav ishod očekujem, planiram, ili pak od njega strepim.

Možemo biti trgovci, profesori, lekari, inženjeri, studenti, preduzetnici, zanatlije, penzioneri, umetnici, svejedno. I ta određenja sasvim lepo mogu da stoje na našim vizitkarcima. Kad se predstavljamo, naša profesija se nekako podrazumeva kao orijentir, ili barem pripada jednoj od prvih stvari koje interesuju našeg sagovornika. Ali to čime se bavimo i da li smo uspešni u svojim profesijama, nema nikakve važnosti u našim roditeljskim, ljubavnim, komšijskim ili prijateljskim transakcijama i odnosima. U tim odnosima jedino što je bitno jesu pitanja ko smo mi kao roditelji, ljubavnici, komšije ili prijatelji.

Otuda i pitanje o tome „ko sam ja?“ pretpostavlja seriju drugih pitanja, kao što su:

Ko sam ja u tom odnosu?

Kako vidim sebe?

Kako vidim sagovornika?

Kako vidim taj odnos?

Kako sagledavam situaciju u kojoj se nalazim?

Kako razumem i interpretiram ono što razmenjujem?

Ta neprekidna upitnost potvrđuje dve značajne teze.

**Prva teza** odnosi se na činjenicu da mi stalno preispitujemo kvalitet, strukturu i sadržaj svojih odnosa. Mi svoje odnose vrednujemo i na taj način nastojimo da ih smestimo na optimalno mesto na svojoj *Mapi smisla*. Neki odnosi su nam važni, neki prestaju to da budu. Odnosi sa komšijama su drugačiji nego odnosi sa partnerom ili članom porodice. Odnos sa komšijom pretpostavlja striktno komunikativne

kodove uz koje bi naše pozicije trebalo da budu nesporne, a ti odnosi su uglavnom obeleženi uviđavnošću i pristojnom distancom (mada su mnogima od nas komšije bliže osobe od rođaka).

U odnosima koji su nam bitniji, u odnosima koji se menjaju, evoluiraju ili postepeno slabe, vrednovanje nije ništa drugo do *pregovaranje* oko naših komunikativnih pozicija.

**Druga teza**, vrednovanje odnosa i pregovarački status subjekata komunikacije, ukazuje na činjenicu da *nijedan odnos nije fiksna*. Svaki odnos je *proces* u kojem učestvujemo, ali i proces u kojem se menjamo. Da se *ne može dva puta ući u istu reku* genijalna je opservacija Heraklita Mračnog koja sasvim lepo ukazuje na neizbežnost promene. A ona se odvija upravo u procesu komunikacije, zato što u komunikaciji s drugom osobom dobijamo ili potvrdu ili osporavanje onoga što verujemo da jesmo.

Ogroman transformacioni potencijal komunikacije sadržan je u činjenici da se ona odvija na podlozi koju čini serija prisutnih i često neizgovorenih pitanja:

Ko sam ja tebi sada?

Ko si ti meni sada?

Gde si ti sada na mojoj Mapi?

Gde sam ja sada na tvojoj Mapi?

Kakva je priroda ove razmene sada?

Kako sada vrednujem ovaj odnos?

Šta se sada događa među nama?

Šta sada o sebi saznajem od tebe?

Šta je to u meni (ili u okolnostima) što mi te sada čini važnim?

Kao što vidimo, dodavanje vremenske odrednice *sada* predstavlja jedan od važnih orijentira u daljem vođenju unutrašnjeg dijaloga, između ostalog zato što nas nedvosmisleno oslobađa obaveze fiksiranja za kvalifikacije kojima smo mapirali druge ljude, naše odnose i svoje mesto u njima!

Druga je stvar, naravno, kada je reč o pitanjima koja postavljamo sagovorniku. Pitanje upućeno drugoj osobi može imati mnoštvo različitih funkcija. Pitamo jer želimo informaciju, pitanjem možemo da skrenemo pažnju, možemo da provociramo, da doprinesemo razgovoru isto koliko i da ga ometemo. U pitanju može biti sadržana sumnja, ali isto tako i sigurnost, kroz pitanje mogu biti sakriveni nesigurnost, likovanje, osveta, molba, ulizivanje, prekora, pohvala, i slično. Vešto formulirano pitanje predstavlja moćan alat u procesu promene komunikativnih pozicija sagovornika. Takođe, pitanje je istovremeno i najbolje sredstvo protiv direktne konfrontacije zato što nas čuva od sukoba, a sagovornika od gubitka obraza.

Pametna pitanja predstavljaju izuzetno važan orijentir u procesu naše „socijalne navigacije“. Štaviše, postavljanje pametnih i pravih pitanja u pravom trenutku predstavlja jednu od najvažnijih odrednica veštine komunikacije. Teza o „pametnim pitanjima“ sadrži zapravo dva važna aspekta. Jedan se odnosi na to kako ih artikulirati, kome i kada ih postaviti, a drugi, što je možda još značajnije, kako da izbegnemo postavljanje onih koja su pogrešna!

Zašto su **pametna pitanja** važna?

### **1. Stimulišu radoznalost i razvijaju istraživački duh**

Svi znamo situacije u kojima se mučimo da rešimo neki problem, postavljajući neprekidno sebi (ili drugima) jedna

te ista pitanja. Iz te situacije ćemo izaći ako razumemo da je jednostavnom promenom formulacije pitanja moguće stići ako ne do konačnog rešenja, onda svakako do osvetljavanja onoga što ranije nismo mogli da uvidimo.

## **2. Vode nas ka bitnim informacijama**

Umeće baratanja pitanjima, ukoliko smo pažljivi slušaoci, obezbeđuje mnogo važnih informacija. Ne samo da ćemo saznati više o drugim osobama, ili će nam neka situacija biti jasnija, nego ćemo dobiti i neka nova (a ponekad i neočekivana) saznanja o sebi. Ovo je od izuzetne važnosti zato što su mnoge naše predstave o svetu i o drugim ljudima utemeljene na brojnim naučenim shemama mišljenja, zabludama i pretpostavkama, odnosno na onome što je Fransis Bejkon nazvao „idolima“.

## **3. Pomažu nam da kontrolišemo situaciju**

Pojam kontrole koji ovde koristim ne odnosi se na manipulaciju, već pre svega na mogućnost *samokontrole*, s jedne, odnosno na koordinisanje situacije i toka komunikacije, s druge strane. Naravno, ovde takođe treba praviti razliku između postavljanja pitanja koje je u funkciji „isledivanja“ i postavljanja (pametnih) pitanja kako bi se komunikacija razvila (ili na elegantan način završila).

## **4. Omogućavaju da se sagovornik „otvori“**

Na rutinski postavljena pitanja ne možemo da očekujemo nikakav drugi do rutinski odgovor. Ukoliko, međutim, postavimo pitanje otvorenog tipa, odnosno ono koje se tiče neke od potencijalnih sfera interesovanja sagovornika, dobićemo odgovore koji će biti temelj za postavljanje novih pitanja i time za obogaćivanje komunikacije.



Pametno postavljeno pitanje u ovom smislu bilo bi svako u kojem tražimo mišljenje sagovornika o temi koja je njemu bliska.

Naravno, iako naša pametna pitanja pozivaju sagovornika da se otvori, samo je naše iskreno slušanje ono što će ih uveriti da i dalje treba da *ostanu* u komunikaciji s nama.

### **5. Utiču na sagovornike da sami sebe ubede**

Jedna od najznačajnijih dimenzija pametnog postavljanja pitanja jeste da se sagovornici ohrabre u tome da sami pronađu rešenje za neki problem. Radi se zapravo o jednostavnoj psihološkoj činjenici da ljudi uglavnom više veruju sebi nego drugima. Kada vođeni pametnim pitanjima stignu do nekog rešenja, nije potrebno dalje ih ubeđivati.

### **6. Pomažu u procesu samospoznaje**

Ako smo spremni da, postavljajući pametno pitanje sagovorniku o nečemu što se nas tiče, otvorena srca saslušamo odgovor, a posebno ako je u njemu sadržana (opravdana i dobronamerna) kritika, bićemo u stanju da nešto suštinski učinimo za sebe.

Dakle, pitanja koja postavljamo sebi i ona koja postavljamo drugima važna su zato što predstavljaju izvrstan instrument orijentacije u datoj situaciji i moćno sredstvo za ucrtavanje novih koordinata u naše Mape smisla. Zato i može da se kaže da onaj ko je savladao veštinu postavljanja pitanja ulazi u komunikaciju opušteno, otvorenog uma i svestan prednosti koju mu ta veština obezbeđuje!