

Kejt Marfi

VEŠTINA SLUŠANJA

ŠTA PROPUŠTATE I
ZAŠTO JE TO VAŽNO

Prevela
Jelena Kosovac

Laguna

Naslov originala

Kate Murphy

YOU'RE NOT LISTENING

What You're Missing and Why It Matters

Copyright © 2019 by Kate Murphy

All rights reserved.

Translation copyright © 2020 za srpsko izdanje, LAGUNA



Kupovinom knjige sa FSC oznakom pomažete razvoj projekta odgovornog korišćenja šumskih resursa širom sveta.

NC-COC-016937, NC-CW-016937, FSC-C007782

© 1996 Forest Stewardship Council A.C.

*Za svakog ko je pogrešno shvatio nekog
ili ko se osetio neshvaćeno*

Sadržaj

Uvod	11
1. Izgubljena veština slušanja	15
2. To divno osećanje usklađenosti: <i>Neuronauka slušanja</i>	31
3. Slušati svoju radoznalost: <i>Šta možemo da naučimo od dece</i>	45
4. Znam šta ćete reći: <i>Pretpostavke – čepići za uši</i>	57
5. Odgovor onog ko ne sluša: <i>Zašto će ljudi radije razgovarati sa svojim psom</i>	71
6. Pričati kao kornjača, razmišljati kao zec: <i>Razlika između govorenja i mišljenja</i>	79
7. Slušati suprotstavljena stanovišta: <i>Osećaj kao da vas juri medved</i>	87
8. Usredsređivanje na ono što je bitno: <i>Slušanje u doba velike količine podataka</i>	98

9. Improvizacija i slušanje:	
<i>Smešne stvari dogodile su se na putu ka poslu.</i> . . .	112
10. Senzitivnost u konverzaciji:	
<i>Šta je zajedničko Teri Gros,</i>	
<i>Lindonu Džonsonu i prevarantima</i>	123
11. Slušati sebe:	
<i>(Raz)govorljiv unutrašnji glas.</i>	137
12. Podržati tok razgovora, ne skretati temu	145
13. Čekići, nakovnji i uzengije:	
<i>Pretvaranje zvučnih talasa u moždane talase</i>	161
14. Zavisni od odvrćanja pažnje	179
15. Šta reči prikrivaju a tišina otkriva	190
16. Moralnost slušanja:	
<i>Zašto je tračarenje dobro za nas</i>	199
17. Kada da prestanemo da slušamo	208
18. Zaključak	225
Izjave zahvalnosti	233
O autorki	237

VEŠTINA SLUŠANJA

Uvod

Kada ste poslednji put nekog slušali dok je pričao? *Stvarno* slušali, ne razmišljajući o tome šta vi želite da kažete sledeće, ne gledajući svaki čas u mobilni telefon, ne hitajući da iznesete svoje mišljenje? A kada je vas poslednji put neko *stvarno* slušao? Kad je bio toliko usredsređen na to što ste pričali, a njegovi odgovori su bili toliko jasni i suštinski da ste se osećali da vas istinski razume?

U modernom životu ohrabruju nas da slušamo svoje srce, da slušamo svoj unutrašnji glas, da slušamo intuiciju, ali retko kad nas ohrabruju da pažljivo i koncentrisano slušamo druge ljude. Umesto međusobnog slušanja, uključeni smo u dijalog gluvih, često pričamo uglas na zabavama, na poslovnim sastancima, čak na porodičnim ručkovima; kao da smo istrenirani da vodimo razgovor a ne da ga pratimo. Bilo da razgovaramo onlajn ili licem u lice, smatra se da je smisao razgovora u tome da definišemo sebe, da ispričamo svoju priču, da se uporno držimo onoga što želimo da saopštimo. Vrednost se pridaje onome što želimo da projektujemo, ne onome što čujemo.

Pa ipak, slušanje je bez ikakve sumnje vrednije od govorenja. Vodili su se ratovi, gubila bogatstva i prekidala

prijateljstva zato što ljudi nisu slušali jedni druge. Čuvene su reči Kalvina Kulidža: „Niko nikad nije izgubio posao zato što je pažljiv slušalac.“ Samo smo zahvaljujući slušanju uključeni u razgovor, povezani s drugima, razumemo ih, saosećamo i razvijamo se kao ljudska bića. Slušanje je suštinsko za svaki uspešan odnos – lični, profesionalni i politički. Starogrčki filozof Epiktet je rekao: „Priroda je čoveku dala jedan jezik*, ali dva uva, da bismo od drugih mogli da čujemo dva puta više nego što govorimo.“

Dakle, zapanjujuće je što u srednjim školama i na fakultetima postoje debatni timovi i kursevi retorike, ali retko postoje, ako ih uopšte i ima, neke aktivnosti ili kursevi na kojima se podučava pažljivo slušanje. Možete da doktorirate na predmetu komunikacija i držanje govora i da se priključite klubovima poput *Toastmasters* da biste usavršili veštinu držanja javnih govora, ali nema odgovarajuće mogućnosti za sticanje diplome iz umeća slušanja, niti univerzitetskog programa koji podstiče umeće slušanja i ističe njegovu važnost. Danas sliku uspeha i moći oličava neko ko drži mikrofona u ruci i kreće se naokolo po bini ili drži govor stojeći za govornicom. Držati govor na TED-u ili na ceremoniji dodele diploma predstavlja ostvarenje sna.

Društvene mreže svima su dale virtuelni mikrofona da bi svi mogli da emituju svaku svoju misao, a uz to su svima dale i sredstva za uklanjanje svakog stanovišta suprotstavljenog njihovom. Ljudima su pozivi mobilnim telefonom nemetljivi, govornu poštu ignorišu, te daju prednost tekstualnoj poruci ili sličicama kojima se prenosi neko značenje. Ako išta i slušaju, to najverovatnije čine držeći slušalice u ušima,

* Napomene koje su vezane za pojedine delove teksta, a sadrže spisak korišćene literature nalaze se u posebnoj fajlu na sajtu *Lagune*: www.laguna.rs u odeljku *Ne slušate*. Nazivi izvora su dati u originalu i u elektronskoj formi radi lakšeg traženja na internetu.

bezbedni u svojoj zvučnoj izolaciji, u muzičkoj pratnji filma koji žive, zidom odvojeni od drugih.

Posledica toga jeste užasno osećanje izolovanosti i praznine, što ljude samo još više nagoni da lupkaju, kuckaju i udaraju po tastaturama i ekranima. Digitalna razonoda zaokuplja ljude, ali malo šta čini za njihov um a kamoli za negovanje dubine osećanja, nešto za šta je neophodan glas druge osobe koji dopire duboko do svakog delića našeg bića, do naše duše. Zaista slušati znači biti fizički, hemijski, emotivno i intelektualno pokrenut i dotaknut nečijom pričom.

Ovo je knjiga u slavu slušanja i lament nad time što izgleda da gubimo, kao kultura, svoju magiju slušanja. Kao novinarka sam vodila nebrojeno intervjua s raznim ljudima, od dobitnika Nobelove nagrade do dece beskućnika. Sebe doživljavam kao profesionalnog slušaoca, pa ipak, i meni se desi da ne slušam kako treba i zbog toga je ova knjiga ujedno vodič za razvijanje veština slušanja.

Da bih napisala knjigu gotovo dve godine proučavala sam akademska istraživanja o slušanju – o biomehaničkim i neurobiološkim procesima, kao i o psihološkim i emotivnim učincima slušanja. Pored mog računara treperi spoljašnji hard-disk ispunjen satima intervjua koje sam vodila s osobama iz Bojsija pa do onih iz Pekinga, koji su ili proučavali neke aspekte slušanja ili čiji je posao, kao i moj, taj da pažljivo slušaju – sa špijunima, sveštenicima, psihoterapeutima, barmenima, s ljudima koji pregovaraju u talačkim krizama, sa frizerkama, kontrolorima leta, producentima radijskih emisija i sa moderatorima fokus grupa.

Zvala sam i neke od najuspešnijih i najinteligentnijih ličnosti koje sam u više navrata predstavljala u novinskim člancima ili intervjuisala – osobe iz šou biznisa, izvršne direktore, političare, naučnike, ekonomiste, modne dizajnere, profesionalne sportiste, preduzimače, glavne kuvare, umetnike, pisce

i verske lidere – da bih ih pitala šta im slušanje znači, kada su najvoljniji da slušaju, kakav je osećaj kad neko njih sluša, a kakav kad ih ne sluša. A zatim, tu su i svi oni ljudi koji su igrom slučaja sedeli pored mene u avionima, autobusima ili vozovima, ili koje sam neočekivano upoznala u restoranima, na večernjim zabavama, košarkaškim utakmicama, u piljar-nicama ili dok sam šetala svog psa. Neka od najdragocenijih saznanja o slušanju dobila sam upravo slušajući njih.

Dok budete čitali ovu knjigu otkrićete, kao što sam otkri-la i ja, da je slušanje daleko više od toga da samo odslušate šta neko govori. Slušati znači i pažljivo pratiti kako ljudi govore to što govore i šta rade za to vreme, u kom kontekstu pričaju i koliko se vi povezujete s tim. To ne znači da vi jednostavno ćutite dok neko drugi naširoko priča. Sasvim suprotno. Slu-šanje nekog podrazumeva i kako reagujete – u kojoj meri pobuđujete drugu osobu da jasno izrazi svoje misli i kako kristališete sopstvene misli dok je slušate. Ako slušamo pa-žljivo i razmišljajući o tome što čujemo, tada slušanje može da preobrazi naše razumevanje ljudi i sveta i obogati naš život. Tako razvijamo mudrost i stvaramo duboke odnose.

Slušanje jeste nešto što ili činite ili ne činite svakog dana. Možda slušanje ljudi uzimate zdravo za gotovo. No, to koliko dobro slušate, koga slušate i u kojim okolnostima, određuje tok vašeg života – valjao on ili ne. Na taj isti način i kolektivno slušanje, ili nedostatak istog, duboko utiče na nas u politič-kom, društvenom i kulturnom smislu. Mi smo, svako od nas, zbir onoga što posvećeno slušamo u životu. Umirujući majčin glas, šaputanje ljubavnika, uputstva mentora, kritika super-vizora, govor vođe, neprijatni komentar suparnika – sve nas to oblikuje i utiče na nas. Kada druge slušamo površno ili ih uopšte ne slušamo, tada lišavamo sebe mogućnosti da pro-širimo vidike, produbimo svoje znanje i da postanemo bolji.

1

Izgubljena veština slušanja

Sedela sam na podu svoje sobice za garderobu i intervjuisala Olivera Saks. Zbog građevinskih radova preko puta ulice to je bilo najtiše mesto u stanu. Dakle, tu sam sedela prekrštenih nogu u mraku, odgurujući haljine i pantalone od mikrofona na telefonu dok sam razgovarala s uglednim neurologom i autorom, najpoznatijim po svojim memoarima *Buđenja*, po kojima je snimljen film sa Robinom Viliijamsom i Robertom de Nirom.

Razgovarali smo o njegovim omiljenim knjigama i filmovima, jer sam upravo o tome želela da napišem kratak članak za *Sandey rivju Njujork tajmsa*. Ali davno smo za sobom ostavili Bodlera i upustili se u diskusiju o halucinacijama, iskustvima nalik snovima dok je osoba budna i drugim pojavama koji utiču na ono što je Saks poetično nazvao „atmosfera uma.“ Dok je moj pas grebao po vratima sobe-garderobera, Saks je opisivao atmosferu sopstvenog uma, koji je povremeno tonuo u maglu nesposobnosti da prepozna lica, čak i sopstveni odraz u ogledalu. Uz to, nije imao ni osećaj za pravac, pa mu je zato bilo krajnje teško da pronađe put do kuće, čak i posle kratke šetnje.

Tog dana oboje smo bili u vremenskoj stisci. Pored ovog članka pisala sam još jednu priču za *Njujork tajms*, a Saks me je nekako ugurao između rada sa pacijentima i predavanja koja drži na fakultetu. Međutim, razgovor nas je toliko obuzeo da smo u jednom trenutku počeli da razmenjujemo klimatske metafore za stanja uma: maglovito shvatanje, nadahnuće iz vedra neba, sušni period za kreativnost, oluja želje. Jesam sedela u mračnom ormanu, ali slušajući njega pogodile su me blistave munje spoznaje, prepoznavanja, kreativnosti, humora i saosećanja. Saks je umro 2015. godine, nekoliko godina posle našeg razgovora, no taj razgovor živi u mom sećanju.

Kao neko ko često piše za *Njujork tajms* i povremeno za druge novine i časopise, imala sam tu povlasticu da slušam izuzetne mislioce kao što je Oliver Saks, i one manje poznate ali zato ne i manje sposobne za duboke uvide, od modnih kreatora do građevinskih radnika. Svi oni, bez izuzetka, obogatili su moj pogled na svet i produbili moje razumevanje stvari. Mnogi su duboko uticali na mene. Ljudi me opisuju kao osobu koja može da razgovara sa svakim, ali reč je zapravo o tome da ja mogu da *slušam* svaku osobu. To mi odgovara kao novinaru. Najbolje ideje za priče obično dobijam tokom neplaniranih, slučajnih razgovora. Razgovora s mladićem koji postavlja optički kabl na ulici, s asistentom u ordinaciji mog stomatologa ili sa finansijerom koji je postao farmer, a koga sam upoznala u suši baru.

Mnoge priče koje sam pisala za *Njujork tajms* završile su na listama najpopularnijih i najčitanijih, i to ne zbog toga što sam srušila nekog moćnika ili razotkrila nekakav skandal. Razlog je taj što sam slušala ljude kada su govorili o tome šta ih čini srećnim, tužnim, zainteresovanim, iznerviranim, zabrinutim ili zbunjenim, a zatim bih dala sve od sebe da

u tekstu potanko prenesem ono što su rekli. To se zapravo uopšte ne razlikuje od onoga što mora da se uradi pre nego što se osmisli dobar proizvod, prvoklasna usluga, da se zaposle i zadrže najbolji radnici ili da se nešto proda. To je isto ono što je neophodno da bi neko bio dobar prijatelj, partner ili roditelj. Sve je u slušanju.

Za svaku od stotine priča koje sam napisala i u kojima možete da pročitate četiri ili pet citata, razgovarala sam sa desetero ili dvadesetero ljudi da bih došla do podataka ili ih proverila i dobila potvrdu da je to što sam napisala tačno. No za mene najbitniji i nezaboravni intervjui, poput onog koji sam sedeći u ormanu vodila sa Oliverom Saksom, nisu bili intervjui u kojima sam odlučno preuzimala kontrolu nad razgovorom i savršeno odrađivala priču već oni koji su skretali s teme i zalazili u lično – možda u razgovor o vezi, o verovanjima, strahovima ili o događaju koji je presudno uticao na tu osobu. To su trenuci kad bi ona rekla: „Ovo što ću vam reći nikad pre nisam nikome kazala“ ili „Nisam ni znao da se tako osećam sve dok upravo ovog časa to nisam izgovorio.“

Ponekad bi se moj sagovornik otvorio i rekao nešto toliko duboko lično da sam ja bila jedina osoba koja je za to znala, a moguće da sam i dalje jedina. Tu osobu je podjednako kao i mene iznenadio trenutak između nas u kom je spontano izrečeno nešto vrlo intimno. Ni ta osoba ni ja nismo znali kako smo zapravo došli do tog trenutka, ali on je bio važan, svet i čist. Bio je zajednička epifanija u obostranom poverenju koja nas je oboje dotakla i promenila. Slušanje je stvorilo mogućnost da se to desi i poslužilo kao katalizator.

U modernom životu takvi trenuci sve su ređi. Ljudi su svojevremeno slušali jedni druge sedeći na tremu i oko logorske vatre, ali sad su prezauzeti ili previše rastrzani da bi zajedno istraživali osećanja i misli, sopstvena i tuđa. Čarls

Regan Vilson, profesor emeritus istorije američkog juga na Univerzitetu Misisipi, seća se kako je pitao Judoru Velti, književnicu, zašto je američki jug dao toliko dobrih pisaca. „Dušo“, odgovorila mu je, „nismo imali ništa drugo da radimo sem da sedimo na tremu i pričamo, a neko od nas bi i zapisao te razgovore.“

Umesto tremova, današnje kuće na prilazu imaju garaže koje progutaju automobile svojih ukućana na kraju užurbanog radnog dana. Ili ljudi žive u stanovima u zgradama i ignorišu jedni druge kad se sretnu u liftu. Prošetajte se ovih dana bilo kojim stambenim naseljem i videćete da je malo verovatno da će vam neko mahnuti preko ograde i pozvati vas da usput procaskate. Jedini znak života je plavičasti odsjaj monitora ili ekrana televizijskog prijemnika na prozoru gornjeg sprata.

Ranije smo s prijateljima i porodicom razgovarali lično, a sada najverovatnije šaljemo poruke, objave na *Tviteru* ili na društvenim mrežama. U današnje vreme možemo istovremeno da se povežemo sa desetinama, stotinama, hiljadama, čak milionima ljudi, a ipak, koliko često imate vremena ili želje da se upustite u ozbiljan, dugačak razgovor uživo s ijednom od tih osoba?

Na raznim okupljanjima pokazujemo slike na mobilnom telefonu umesto da opisujemo to što smo iskusili i videli. Ne trudimo se da u razgovoru otkrijemo zajednički smisao i osećaj za humor, nego jedni drugima pokazujemo meme s interneta ili video-snimke s *Jutjuba*. A ako se u nečemu ne slažemo tu je *Gugl* da presudi ko je u pravu. Ukoliko nečija priča potraje duže od trideset sekundi, glave se spuštaju, ne zarad kontemplacije, već da bi se proverile poruke na mobilnom, videli sportski rezultati ili šta je upravo sad aktuelno na internetu. Sposobnost za slušanje zamenili smo

sposobnošću da svakog sprečimo da se upusti u razgovor s nama, naročito one koji se ne slažu s nama ili ne izlože dovoljno brzo poentu svoje priče.

Kad intervjuišem ljude – bilo da je reč o nekom s ulice, o izvršnom direktoru ili o slavnoj ličnosti – često imam osećaj da nisu navikli da ih neko sluša, kao da im je to potpuno novo iskustvo. A kad im s istinskim zanimanjem uzvratim na to što su rekli i ohrabrim ih da mi ispričaju više, deluju iznenađeno. Vidno se opuste i odgovore mnogo promišljenije i temeljnije, pošto su se uverili da ih neću požurivati, prekidati ili bacati pogled na svoj mobilni telefon. Slutim da baš zbog toga mnogi na kraju podele sa mnom neke divne, nežne stvari – o kojima ih nisam pitala i koje nemaju nikakve veze s pričom koju pišem i zbog kojih ih intervjuišem. U meni otkrivaju nekog ko će ih, najzad, slušati kad govore.

Ljudi postaju usamljeni zbog toga što sad malo ko sluša. Psiholozi i sociolozi počeli su da upozoravaju na epidemiju usamljenosti u Zapadnom svetu. Stručnjaci je nazivaju krizom javnog zdravlja, budući da usamljenost povećava rizik od smrti isto koliko to čine i gojaznost, alkoholizam i srčane bolesti zajedno. Zaista, osećaj usamljenosti pogubno utiče na zdravlje, isto koliko i da ste alkoholičar ili da pušite četrnaest cigareta dnevno.

Glasnik sadašnje pošasti usamljenosti verovatno je bila osoba koja je još 2004. godine, baš kad se internet čvrsto ustalio, napisala na malo poznatom čet-rumu: „Usamljen sam, da li neko hoće da priča sa mnom?“ Njegov poziv u pomoć proširio se internetom, stiglo je mnoštvo odgovora, privukao je pažnju medija, a slične objave šire se i danas na raznim forumima na internetu.

Kad čitate objave na internetu primetićete da razlog što su mnogi ljudi usamljeni nije taj što su sami. „Svakodnevno sam

okružen mnoštvom ljudi ali osećam se čudnovato otuđen od njih“, piše jedan čovek. Usamljeni ljudi nemaju nikog s kim mogu da podele svoja razmišljanja i osećanja, a nemaju, što je podjednako bitno, nikoga ko s njima deli svoja razmišljanja i osećanja. Obratite pažnju na to da je u onoj prvoj objavi osoba zamolila da joj se neko obrati. Ona nije želela da nekom nešto govori; ona je žudela za tim da nekog sluša. Povezanost je neminovno dvosmerna; svaki partner u konverzaciji sluša i zainteresovano prati šta onaj drugi govori.

Broj ljudi koji se osećaju usamljeno i izolovano samo se još više povećao od te objave iz 2004. godine. U anketi iz 2018. godine kojoj je obuhvaćeno dvadeset hiljada Amerikanaca, gotovo polovina njih rekla je da nema duboke lične interakcije, kao što je razgovor s prijateljem i to svakog dana. Četrdeset tri procenta odgovorilo je da se često oseća usamljeno i isključeno iz međuljudskih odnosa. Uporedite to sa sličnim istraživanjem iz osamdesetih godina prošlog veka, kada je samo dvadeset procenata anketiranih reklo da se tako oseća. Broj samoubistava danas je najveći u poslednjih trideset godina u SAD, za gotovo trideset procenata veći u odnosu na 1999. godinu. Očekivani životni vek Amerikanaca sada se smanjuje zbog samoubistava, zavisnosti od droga i alkohola i drugih takozvanih bolesti stresa koje se obično povezuju sa usamljenošću.

A to se ne dešava samo u Sjedinjenim Američkim Državama. Usamljenost je sveprisutan i svugde prisutan fenomen. Svetska zdravstvena organizacija objavila je da je stopa samoubistava u poslednjih četrdeset pet godina veća za šezdeset procenata u celom svetu. Zbog toga je Velika Britanija 2018. godine imenovala „ministra za usamljenost“ da bi pomogla svojim građanima koji se često ili stalno osećaju usamljeno, a ima ih devet miliona po podacima istraživanja

iz 2017. godine koje je naručila vlada. U Japanu je pak sve više kompanija poput *Femili romans*, koje iznajmljuju glumce da se pretvaraju da su prijatelji usamljenih ljudi, članovi njihove porodice ili partneri. Nema ničeg seksualnog u tim aranžmanima; mušterije plaćaju samo za pažnju. Na primer, majka koja je otuđena od sopstvenog sina može da unajmi sina (glumca) da je posećuje. Neženja može da iznajmi ženu koja će ga pitati kako je proveo dan kada se vrati kući s posla.

Usamljenost ne pravi razlike. Najnovija istraživanja ukazuju na to da nema velike razlike između muškaraca i žena ili između rasa kad je reč o osećanju izolovanosti i usamljenosti. Međutim, pokazuje i to da generacija Z, prva generacija stasala ispred monitora, jeste najviđenija da se oseća usamljeno i sama kaže da je lošijeg zdravlja od drugih generacija, čak i starijih. Broj dece školskog uzrasta i adolescenata koji su hospitalizovani zbog razmišljanja o samoubistvu ili pokušaja samoubistva udvostručio se od 2008. godine.

Mnogo se pisalo i piše o tome da današnji tinejdžeri uglavnom ne izlaze, ne druže se sa vršnjacima, ne polažu vozački ispit, čak ne izlaze iz kuće bez roditelja. Više vremena provode sami; hladni i bleđi, poput hladne plave svetlosti svojih uređaja. Studije pokazuju da što više vremena provode pred monitorom, to su nesrećniji. Kod učenika poslednje godine osnovne škole koji provode mnogo vremena prateći društvene mreže, rizik dobijanja kliničke depresije povećan je za dvadeset sedam procenata, a pedeset šest procenata veća je verovatnoća da će sebe opisati kao nesrećne, u poređenju sa vršnjacima koji provode manje vremena na društvenim platformama kao što su *Fejsbuk*, *Jutjub* i *Instagram*. Metaanaliza istraživanja o mladima koji redovno igraju video-igre pokazala je da će najverovatnije patiti od anksioznosti i depresije.

Da bi ljude podstakli da se izbore s usamljenošću obično im se kaže: „Izlazite, družite se!“ Učlanite se u neki klub, bavite se sportom, volontirajte negde, pozovite ljude na večeru, uključite se u rad crkve. Drugim rečima, manite se *Fejsbuka* i sastanite se uživo s ljudima. Ali, kao što smo već rekli, ljudi se često osećaju usamljeno i u društvu. Onda kad ste ipak izašli međ' svet i susreli se licem u lice s drugima, kako se povezati s njima? Tako što ih slušate. Nije jednostavno kao što zvuči. Istinski slušati i čuti nekoga jeste umeće koje su mnogi izgleda zaboravili ili ga možda nikada nisu ni naučili.

Ne znači da su loši slušaoci nužno loši ljudi. Verovatno imate dragog prijatelja, člana porodice ili možda partnera koji uopšte ne ume da sluša. Možda vi, baš vi, niste najbolji slušalac. I moglo bi vam se oprostiti jer ste na mnoge načine bili uslovljeni da ne slušate i ne čujete ljude. Setite se situacija kad ste bili mali. Ako bi vam otac ili majka rekli: „Slušaj me!“ (a možda vas i čvrsto uhvatili za ramena), ono što bi usledilo sigurno vam se nije dopadalo. Kada bi vas učiteljica, trener ili savetnik u kampu pozvali rečima „Slušajte!“, posle toga biste obično čuli gomile pravila, uputstava i zabrana da radite sve ono što vas veseli.

Izvesno je da ni mediji ni popularna kultura ne podstiču vrlinu slušanja. Vesti i emisije u kojima se uživo razgovara obično su takmičenja u nadglasavanju ili vežbe u lovljenju nećijih grešaka a ne forumi gde se s poštovanjem ispituju različita gledišta. Kasnovečernje emisije tog tipa više su monolozi i upadice duhovitim dosetkama nego slušanje onoga što gosti imaju da kažu i podsticanje gostiju da temu temeljnije obrade, a ne površno i u trajanju od nekoliko sekundi. Jutarnje i dnevne emisije obično su tako organizovane da

domaćin i gost u suštini govore unapred pripremljene tekstove umesto da vode autentičan razgovor.

I u televizijskim serijama i filmovima razgovori se obično prikazuju kao govori i monolozi a ne kao spontana razmena koju slušanje omogućava. Scenarista Aron Sorkin, na primer, hvaljen je kao majstor dijaloga. Setite se duhovitih opaski i neumornih verbalnih bitki ličnosti u seriji *Zapadno krilo*, u filmovima *Nekoliko dobrih ljudi* i *Društvena mreža*. Scene kad likovi vode razgovore u hodu, te njihova epska verbalna sučeljavanja, a *Jutjub* ih je prepun, jesu zabavne za gledanje i zaista imaju mnoštvo sjajnih replika – „Ne možeš da podneseš istinu!“ Ali nimalo nisu instruktivne za to kako slušati da bi se vodio razgovor u kome sagovornici zaista slušaju jedan drugog.

Sve je to, naravno, deo velike tradicije privlačenja pažnje i divljenja koja potiče od Okruglog stola – grupe pisaca, kritičara i glumaca koji su se dvadesetih godina prošlog veka svakodnevno okupljali u hotelu Algonkvin na Menhetnu da bi razmenjivali kritičke opaske, igre rečima, duhovite dosetke i doskočice. Njihovi kompetitivni i kao britva oštri, brzi i duhoviti razgovori i odgovori, koji su objavljivani u najvažnijim novinama tog vremena, očaravali su čitaoce držeći im pažnju i nesumnjivo je da i danas većina ljudi zamišlja da tako izgleda pametna konverzacija.

Pa ipak, mnogi redovni članovi i posetioci Okruglog stola bili su duboko usamljeni i depresivni, uprkos tome što su pripadali živahnoj grupi intelektualaca koja se sastajala gotovo svakog dana. Na primer, književnica Doroti Parker tri puta je pokušala da se ubije, a pozorišnog kritičara Aleksandera Vulkota toliko je mučilo osećanje samoprezira da je nedugo pre nego što će umreti od srčanog udara rekao: „Nikad nisam imao ništa da kažem.“ Ali to nisu bili ljudi koji su stvarno

slušali jedni druge. Nisu nastojali da se zaista međusobno povežu dok su sedeli za tim stolom. Samo su čekali da neko zastane usred svog govora kako bi uzeo dah da bi oni mogli da počnu da izvode svoje ubojite verbalne vratolomije.

U svojim kasnijim godinama, tada mnogo reflektivnije nastrojena Doroti Parker rekla je: „Okrugli sto bio je samo mnoštvo ljudi koji su pričali šale i svako svakome je govorio koliko to dobro radi. Samo gomila hvalisavih pričljivaca koji su danima čuvali svoje domišljatosti čekajući priliku da ih plasiraju... Nije bilo nikakve istine ni u čemu što su rekli. To je bio jedan užasan dan doskočica, pa stoga nije ni moralo da bude ničeg istinitog.“

Ni naše političke vođe nisu uzorni slušaoci. Pomislite samo na spektakl saslušanja u Kongresu SAD, koja nisu toliko saslušanja koliko prilika za senatore i predstavnike da pompezno deklamuju svoje stavove, da veličaju sebe, a druge kritikuju i prekorevaju ili da usred rečenice prekidaju svakog ko je imao tu nesreću da se pojavi pred njima. U transkriptima saslušanja u Kongresu najčešće se viđa umetnuta fraza napisana velikim slovima – UNAKRSNI RAZGOVOR – što znači da svi govore uglas i da zbog toga zapisničar debate ne može da dokuči šta iko ponaosob govori.

Otprilike isto tako izgleda i kada jednom sedmično, što je tradicija, članovi parlamenta postavljaju pitanja premijeru Velike Britanije: okupljanje više liči na pozorište Kabuki nego na okupljanje ljudi koji žele da saslušaju jedni druge. Razmetljivost je otišla u takvu krajnost da mnogi članovi parlamenta više ne odlaze na te sastanke. Predsedavajući Donjeg doma parlamenta, Džon Berkov, rekao je na BBC-u: „Mislim da je to zaista pravi problem. I nekiiskusni parlamentarci, koji nisu nimalo stidljivi, nimalo delikatna bića,

kažu: 'Ovo toliko ne valja da više neću da učestvujem, neću da pristajem na to, sramota me je od toga šta se tu dešava.'“

Arogancija onih na vlasti delimično je razlog trenutnih političkih nemira i razdora i u Sjedinjenim Američkim Državama i drugde u svetu, jer ljudi imaju osećaj da ih političke vođe ne čuju, da ih uopšte ne slušaju. Izgleda da im je osećaj dobar, budući da su političke vođe, zvanični mediji i viši slojevi društva bili krajnje zapanjeni nezadovoljstvom koje su ljudi neskriveno pokazali prema njima na izborima, što se pre svega ogleda u izboru Donalda Trampa za predsednika 2016. godine i glasanjem Britanaca te iste godine da Velika Britanija izađe iz Evropske unije. Glasači su takoreći bacili glasačku bombu ne bi li privukli pažnju svojih vođa. A malo koji vođa je video da se ona približava.

Anketiranje se pokazalo kao jedna zamena za stvarno slušanje ljudi u sopstvenim zemljama i za pravi uvid u njihovu svakodnevicu i probleme s kojima se suočavaju, a samim tim i za otkrivanje toga koje vrednosti motivišu njihove odluke. Da su politički analitičari koji predviđaju ishod slušali pažljivije, s više kritičkog uvida i sveobuhvatnije, izborni rezultati ne bi predstavljali iznenađenje. Podaci do kojih su došli na osnovu nereprezentativnog uzorka (to jest, onih ljudi koji se javljaju na poziv s nepoznatog broja koji im se pojavljuje na mobilnom telefonu i koji iskreno odgovaraju na pitanja anketara onda kad odluče da odgovaraju) navodili su na pogrešne zaključke. A to se dogodilo i medijima, koji su se pozamašno oslanjali na društvene mreže da bi napipali puls naroda, javno mnjenje.

Pa ipak, ankete i aktivnost na društvenim mrežama i dalje se koriste kao posredni pokazatelji onoga što „stvarni ljudi“ misle. Sada je uobičajeno da novinari i komentatori

citiraju objave sa *Tvitera* i *Fejsbuka*, primamljeni lakoćom i naizgled širokom dostupnošću tih platformi, umesto da sreću stvarne ljude i navode njihove reči. Političari, lobisti, aktivisti i kompanije, u dvadeset prvom veku na slušanje onoga što ljudi imaju da kažu gledaju kao na aktivnost koja se efikasno obavlja i koja je motivisana prikupljanjem podataka – na anketiranje preko interneta ili praćenje onoga što je aktuelno na društvenim mrežama.

Međutim, pitanje je da li aktivnost na društvenim mrežama odražava društvo kao celinu. Ponovljena istraživanja pokazala su da su lažni nalozi ili softverski roboti (botovi) uzrok velikog dela sadržaja na internetu. Procenjeno je da između petnaest i šezdeset procenata naloga na društvenim mrežama ne pripada ljudima. U jednom istraživanju otkriveno je da je dvadeset procenata objava na *Tviteru* povezanih sa izborima u SAD 2016. godine poticalo od softverskih robota, da je zapravo bilo botovanje, stranačko zavaravanje javnog mnjenja. Posle provere *Tviter* naloga muzičkih zvezda, između ostalih Tejlora Swift, Rijane, Džastina Bibera i Kejti Peri, otkriveno je da većinu od miliona njihovih sledbenika tinejdžera čine botovi.

Na društvenim mrežama još je više *posmatrača*.* To su osobe koje prave naloge da bi videle šta drugi ljudi objavljuju ali same retko nešto napišu, ako ikada išta i napišu. Po pravilu jednog procenta (ili pravilu 90-9-1) internetske kulture, smatra se da devedeset procenata korisnika date onlajn platforme (društvenih mreža, blogova, veb-stranica koje

* Pejorativni naziv *posmatrači* (*lurkers*) smislile su internetske kompanije da bi opisale korisnike koji su neaktivni i ne donose prihod. Platforme na internetu zarađuju novac tako što prikupljaju lične podatke koje korisnik dobrovoljno daje (šta mu se sviđa, šta mu se ne sviđa, njegovi komentari i broj klikova) i prodaju ih oglašivačima.

kreiraju sami korisnici, veb-stranica sa vestima, itd.) samo posmatra i ne učestvuje, devet procenata pomalo komentariše ili doprinosi nekom objavom, a jedva jedan procenat stvara većinu sadržaja. Mada se broj korisnika koji doprinose stvaranju sadržaja donekle razlikuje u zavisnosti od onlajn platforme ili se pak menja ako neka vest naročito uzburka strasti, ogromnu većinu čine oni koji ništa ne objavljuju.

Štaviše, najaktivniji korisnici društvenih mreža i najaktivniji komentatori na veb-stranicama obično spadaju u jedan poseban tip ličnosti, koji nije reprezentativan za većinu. To su, naime, ljudi koji su a) uvereni u to da svet treba da čuje njihovo mišljenje i b) koji imaju vremena da ga redovno iskazuju. Naravno, ono što pobuđuje najviše zanimanja i pažnje na internetu jesu šokantne izjave, izvrgavanje nekog ruglu i preuveličavanja raznih događaja ili komentara. Objave koje su neutralne, umerene ili odmerene obično se neće proširiti internetom niti će biti citirane u medijima. Time se deformiše dijalog i menja smisao razgovora, postaje neizvesno koliko iskazana raspoloženja i misli tačno odražavaju ono što bi ljudi rekli u prisustvu stvarnog, pažljivog slušaoca.

Istražujući za ovu knjigu, o slušanju sam razgovarala s ljudima svih godina, rasa, društvenog statusa, sa stručnjacima i onima koji to nisu. Kad sam ih intervjuisala postavljala sam im i ovo pitanje: „Ko vas sluša kad govorite?“ Posle tog pitanja gotovo bez izuzetka bi usledila pauza. Oklevanje. Oni srećnici mogli su da navedu jednu ili dve osobe, obično bračnog partnera, možda roditelja, najboljeg prijatelja ili brata ili sestru. Ali mnogi su odgovorili, ako su bili iskreni, da osećaju da nemaju nikog ko ih istinski sluša kad govore, čak i oni koji su u braku ili koji tvrde da imaju širok krug