

---

## RAZGOVOR U DOBA UMREŽENOSTI

O knjizi Šeri Terkl *Obnovimo razgovor: moć razgovora u digitalnom svetu* (prevod Marina Vicanović), Clio, Beograd 2020.

Tijana Nikitović

U vreme kada je autorka knjige *Obnovimo razgovor: moć razgovora u digitalnom svetu* (originalno objavljene 2015. godine) Šeri Terkl sprovedila svoje istraživanje, malo ko je mogao pretpostaviti razmere u kojima će se svet promeniti 2020. godine, kada je ova knjiga objavljena na srpskom jeziku. Ukoliko su tada digitalne tehnologije u prevelikoj meri posredovale u ljudskim odnosima, a svet je delovao sve otuđenije, pandemija kovida-19 je dovela do dodatnog produbljanja izazova umreženog života. Socijalna distanca, onlajn nastava i rad doveli su do digitalizacije gotovo svih sfera života, barem za one kojima su digitalne tehnologije i uslovi za rad od kuće bili dostupni. Mark Zakerberg krajem 2021. menja naziv svoje kompanije i najavljuje razvoj „metaverzuma”, dok kompanije Silicijumske doleline nastavljaju da rade u skladu sa

svojim biznis modelima, razvijajući tehnologiju i držeći korisnike umreženim. Poziv *Obnovimo razgovor* nam može pomoći u razumevanju ovih izazova savremenog društva. Ipak, treba istaći da je doprinos ovog dela pre svega na planu individualnih odluka i usavršavanja na polju privatnog života i neposrednih odnosa sa drugima, te od nje veće koristi imaju osobe koje su već u privilegovanim pozicijama u društvu, poput pripadnika srednje klase koji imaju pristup digitalnim tehnologijama, kao i mogućnost izbora između odlaska na posao i rada od kuće.

Šeri Terkl je klinička psihološkinja, osnivačica i direktorka Instituta za proučavanje odnosa tehnologije i identiteta na MIT-u. Od kraja sedamdesetih godina bavi se odnosom ljudi i digitalne kulture, fokusirajući se na načine na koje su savremene

---

1 Ovaj prikaz je nastao kao rezultat ispunjenja predispositivnih obaveza na doktorskim studijama psihologije Filozofskog fakulteta Univerziteta u Beogradu.

tehnologije poput mobilnih telefona, interneta, društvenih mreža i humanoidnih robota oblikovale rad, međuljudske odnose i identitet. Autorka je više dela, od kojih je na srpskom jeziku objavljena i knjiga *Sami zajedno: zašto očekujemo više od tehnologije nego jedni od drugih* (Terkl: 2011). Već na osnovu naslova njena dva najpoznatija dela može se zaključiti da je njen odnos prema savremenim tehnologijama pre svega kritičan i pesimističan. Saradnja sa kompjuterskim inženjerima i naučnicama, kao i njena istraživanja sa osobama svih uzrasta i iz različitih okruženja u velikoj meri su doprineli uvremenjenosti i pronikljivosti njene analize. Njen stil pisanja je stručan, ali i jasan i ubedljiv, čineći njena dela pristupačnim, kako naučnicima u oblasti društveno-humanističkih nauka, tako i svim osobama koje žele da razumeju ulogu koju digitalne tehnologije imaju u oblikovanju našeg iskustva i socijalnog sveta.

### Zašto razgovor kada možemo da se dopisujemo?

Terkl započinje svoju argumentaciju navođenjem razloga za slavljenje razgovora, koji ona vidi kao *najljudskiju* i najhumaniju aktivnost koju svakodnevno obavljamo. Razgovor je važan jer kroz njega učimo da slušamo, bivamo prisutni jedni za druge i razvijamo sopstvenu *empatiju*. Razgovor omogućava ne samo da čujemo druge, već i da osetimo da drugi nas čuju i razumeju. Kroz razgovor mi učimo da „razgovaramo” sa sobom, čime bolje razumemo i same sebe kroz razvoj *sa-morefleksije*. Ipak, život u digitalnom dobu je doveo do toga da danas imamo brojne načine na koje možemo izbeći razgovor licem u lice. Terkl na ovom mestu ukazuje na nekoliko načina na

koje savremene tehnologije narušavaju naše blagostanje i kvalitet socijalnih interakcija koji se značajno poklapaju sa negativnim efektima „pametnih” telefona prepoznatih u empirijskim radovima Kušleva i saradnika (2019). Jedna tačka koja se može povezati sa negativnim efektom koji Kušlev i saradnici prepoznaju kao uskraćivanje prilika za spontanu interakciju i „jačanje slabih veza”<sup>2</sup>. Terkl na ovom mestu govori o spontanim, nestrukturisanim razgovorima, ali ih ne vezuje za spontane interakcije sa nepoznatim osobama, već pre govori o spontanim razgovorima koji se mogu odvijati u obrazovnom ili poslovnom okruženju, a kao ishod mogu imati generisanje novih, kreativnih ideja. Upravo ova vrsta odnosa je dodatno oslabljena tokom pandemije kovida-19 usled uvođenja rada i školovanja od kuće, kao i uvođenjem restrikcija kretanja i fizičkog kontakta sa većim brojem ljudi.

Druga tačka koju Terkl navodi odnosi se na posezanje za telefonima u trenucima kada nas dešavanja u stvarnom svetu ne zanimaju, uključujući i socijalne interakcije. Kao ilustraciju ona navodi primer „fabovanja” (eng. *phubbing*), to jest ignorisanja sagovornika usled zaokupljenosti telefonom, što se nadovezuje tezu Kušleva i saradnika da telefoni služe kao distrakcija osobama, negativno utičući na kvalitet socijalne interakcije i osećaja *povezanosti*, ujedno i jednog od centralnih termina u radu Šeri Terkl. Povezanost u njenom radu ima drugačije, negativno značenje i odnosi se na površnu povezanost koju smo izgradili posredstvom tehnologije<sup>3</sup> i

2 Značaj „slabih veza” prepoznao je sociolog Mark Granoveter u svom čuvenom uticajnom radu iz 1973. godine.

3 Iz ovog razloga korišćenje termina *umreženost* bi moglo biti prikladnije.

koja je u negativnoj vezi sa osećanjem bliskosti. Osećaj *bliskosti* za Terkl je tesno povezano sa empatijom i značajem razgovora licem u lice za njen razvoj. Ona u tehnologiji vidi pretnju po našu empatiju, ipak ostajući oprezno optimistična, sa nadom da ćemo osvestiti ove probleme i obnoviti razgovor. Ovaj optimizam proi- zlazi i delom iz toga što u razgovoru sa sagovornicima nekad uočava nezadovoljstvo i (makar) želju za promenom. Njena dva opšta predloga za pokretanje promene odnose se na redizajniranje same tehnologije i menjanje načina na koji tu tehnologiju uvodimo u svoje živote. Terkl nas takođe poziva da o našem odnosu sa tehnologijom ne razmišljamo kao o „zavisnosti”, već ranjivosti. Na ovaj način ona poručuje da ne treba da izbegavamo tehnologiju, već da naučimo kako da se nosimo sa njom.

### Stolice za promišljanje razgovora

Sa strukturom knjige upoznajemo se kroz uvođenje „tri stolice – jedne za samoću, dve za prijateljstvo i tri za društvo” o kojima piše Henri Dejvid Toro, filozof čiji su život i delo poslužili kao inspiracija Terkl. Tri stolice ona povezuje sa „krugom vrlina” koju čine samoća, razgovor i samorefleksija – koncepti koji čine osnovu ove knjige. Za nju su ovo ljudske vrednosti koje su neraskidivo povezane, utičući jedna na drugu. Kroz osamljivanje mi spoznajemo sebe bolje i povećavamo svoj kapacitet za empatiju, sa kojom ulazimo u razgovore sa drugima. Pored toga što imamo šta da kažemo u razgovorima mi stičemo i sposobnost slušanja drugih, čineći nas sposobnijim za vođenjem unutrašnjeg dijaloga, to jest samorefleksiju.

Prema Terkl, tehnologija prekida ovaj magičan krug i čini da bežimo od svojih vrlina.

Ova knjiga obuhvata izuzetno širok raspon tema koji je Terkl nastojala da strukturise na smislen način, dajući kreativne nazive poglavljima, kao i brojnim podnaslovima unutar njih. Tako većina poglavlja prati metaforu tri stolice, pri čemu završno poglavlje predlaže uvođenje četvrtice koja predstavlja prirodu, i to veštačku prirodu mašina koju smo mi izgradili. Ova četiri poglavlja čine okosnicu rada; prožeta su glasovima stotina sagovornika koji potkrepljuju autorčinu argumentaciju sa ciljem da zajedno na ubedljiv način odslikaju načine na koje se tehnologija utkala u naše živote i iz korena ih promenila. Terkl počinje sa jednom stolicom i razgovorima o samoći i samorefleksiji, a potom o bliskim vezama – sa porodicom, prijateljima i romantičnim partnerima. Tri stolice predstavljaju svetove društvene povezanosti, pre svega se fokusirajući na obrazovanje i rad. Sa pretposlednjim poglavljem *Put ka napred* struktura koju je autorka uvela se delimično narušava. Naime, širi socijalni i politički kontekst koji ona imenuje kao *javni trg* „ne stavlja” eksplicitno na treću stolicu, što se može objasniti drugačijom prirodom problema kojim se bavi. Doista je zamašan opseg problema koji Terkl u svom radu prikazuje, od potrebe za postavljanjem sadržaja na društvene mreže i korišćenja telefona za večerom do onlajn aktivizma i politika privatnosti. Ipak, ona ne izlaže samo probleme, već nudi i rešenja. Poglavlje *Poslednji (je) trenutak* („pet do dvanaest”) sadrži odeljak sa konkretnim smernicama i narednim koracima koje treba da preduzmemo kako bismo živeli ispunjenije živote, približavajući *Obnovimo razgovor*

knjizi za samopomoć<sup>4,5</sup>. Terkl je odlučila da ne ovo delo završi time, već predlogom četvrte stolice, nečim što ona vidi kao „filozofski prostor” i otvaranjem pitanja na koja (još uvek) nema odgovor.

### Kako se izgubio razgovor?

U poglavlju *Beg od razgovora* Terkl navodi nekoliko različitih načina na koje naš umrežen način života negativno utiče po nas i odnose sa drugima. Ove primere izdvaja na osnovu zapažanja do kojih je došla tokom svog višegodišnjeg rada i razgovora sa osobama i oni čine izvestan uvod i pregled glavnih tema koje će kasnije biti dublje obrađene i ilustrovane.

#### *Jedna stolica za nas, same*

Neke odlike i posledice života uz tehnologiju javljaju se u širokoj lepezi bliskih i daljih odnosa koje gradimo sa drugima, kao i našim svakodnevnim aktivnostima. Jedna od njih je pitanje *kontrole*. Ono je blisko povezano sa *anksioznošću*, našom uznemirenošću povodom gubitka kontrole koju spontani razgovor donosi. Ova kontrola je povezana sa načinom na koji želimo da iskoristimo svoje vreme, kao i stvarima koje želimo da radimo na našim uređajima.

Mi želimo da tehnologija okupira našu *pažnju*, želimo po svaku cenu da izbegnemo *dosadu*. Želimo da ne budemo sami, te smo stalno *povezani*, ali ne želimo da budemo povređeni, te ne stupamo u bliske odnose. Izbegavanje

4 Tako je u članku Njujork Tajmsa (Franzen: 2015) ova knjiga je okarakterisana kao „sophisticirana knjiga samopomoći”.

5 Zanimljivo je da ovaj odeljak sadrži 12 (to jest tuce) smernica, što dodatno pravi asocijaciju na neke knjige samopomoći.

bliskosti dovodi do povezanosti koju odlikuje ono što Terkl naziva *nepostojanjem trenja*. Ukoliko biramo isključivo sadržaje koji su u skladu sa našim željama i viđenjem sveta, tehnologija ukida bilo kakav konflikt u kome se pronalazi potencijal za razvoj. Tu se javlja i *paradoks samoće* – tražimo ljude sa kojima ćemo se povezati u digitalnom svetu kako ne bismo bili sami, te na taj način ne uspevamo da naučimo kako da budemo sami što dovodi do još veće usamljenosti. Postoji dosta ironije u tome, bežati od stvarnih razgovora i tražiti utehu u povezivanju preko tehnologije. Stoga je njen apel na negovanje *kapaciteta za samoću*, jer njegovo obnavljanje vodi ka obnavljanju razgovora.

#### *Dve stolice, za nas i bližnje*

U poglavlju o porodici, Terkl pažnju usmerava ne toliko na decu, već na načine na koji roditelji deci ne pružaju primer kako se vodi neometan, spontan razgovor. Roditeljima telefoni i drugi uređaji predstavljaju *distrakciju* i odvajaju ih od dece na načine koji se teže podnose nego ranije, odvlačeći ljude u svetove koncentrisanije pažnje i angažovanja. Kao važna posledica ovog stanja izdvaja se *kriza mentorstva* koja se javila kada su mentori – roditelji, profesori i šefovi prestali da vode razgovore sa nama i tako nas poučavaju o nama samima.

U svojoj studiji prijateljskih odnosa Terkl poredi generacije mladih koje su učestvovala u razgovorima sa njom između 2008. i 2014. godine i uočava da učesnici prve generacije slave tehnologiju i misle da drže stvari pod kontrolom, sa tek po nekim „izletom”, dok mladi druge generacije izražavaju zabrinutost. Problemi koje tehnologija rešava u prijateljskim odnosima u vezi su sa našim ljudskim nesigurnostima.

Volimo da se dopisujemo jer se telefonski pozivi i razgovori uživo odigravaju u realnom vremenu, a u njemu smo nespretni i nepotrebno *ranjivi*. Pored ispunjavanja potrebe za kontrolom i izbegavanjem ranjivosti, život sa tehnologijom sa sobom nosi i *strah od propuštanja* (FOMO) koji pojačava potrebu da ostanemo umreženi; telefoni nam služe kao *prelazni objekat* za kojim posežemo u neprijatnim ili neispunjenim socijalnim situacijama, što omogućava javljanje „nove tišine” među ljudima, dok prijatelje na društvenim mrežama sakupljamo „kao sličice”. Naše interakcije sa prijateljima odlikuje paradoks: kada smo razdvojeni – preterana budnost, a kada smo zajedno – neposvećivanje pažnje.

Na probleme iznete u ovom poglavlju možemo se nadovezati sa strahovima koje Terkl navodi povodom popularizacije komunikacije sa robotima i emocionalnim vezivanjem za njih umesto ljudi. Ova pojava najjasnije je prisutna kod dece koja su po njoj posebno ugrožena zbog socioafektivnog razvoja za koji je potreban kontakt licem u lice. Takođe, posebno je živa scena interakcije žene, smeštene u staračkom domu, i humanoidnog robota koji je uključen kao adekvatna zamena za ljudski kontakt. Terkl ovu scenu opisuje kao jednu od najstresnijih kojim je do tada prisustvovala, osećajući entuzijazam svog tima nasuprot njenom osećaju da su napustili osobu, prepuštajući da joj robot pruži utehu.

### *Tri stolice, za nas i saradnike*<sup>6</sup>

Ovo poglavlje pre svega se bavi efektima digitalnog doba po visoko obrazo-

6 Psihološka istraživanja socijalne interakcije (posebno u oblasti obrazovanja i kognitivnog razvoja) najčešće se vrše upravo na uzorcima od tri deteta, to jest trijadama.

vanje i kancelarijske poslove.<sup>7</sup> Prikazani su neki od problema obrazovanja posredovanog tehnologijom, poput gubljenja prilike za usvajanje nekognitivnih veština pri obrazovanju na daljinu ili hvatanja beležaka na računaru koji se pretvore u prekucavanje transkripta predavanja. Razmotren je i značaj koji za mlade imaju mentori i konsultacija uživo sa njima. Oni su posebno važni jer studentima pružaju snažne figure na koje mogu da se ugledaju i koje vide da ih razumeju kada se upuste u razgovor uživo.

Među centralnim temama ovog segmenta izdvajaju se problemi *multitaskinga* i *hipervigilne pažnje* nasuprot kojih Terkl promovise prednosti *duboke pažnje* i *unitaskovanja* – svešnjog posvećivanja jednom zadatku, bez distrakcije uređaja. Takođe, Terkl ističe značaj razgovora za produktivnost, kreativnost i zadovoljstvo na poslu. Ovaj segment opisuje iskustva zaposlenih sa sastancima posredovanim digitalnim uređajima, ograničenjima rada od kuće i značaja spontanih razgovora na radnom mestu.

Čitanje ovog poglavlja u 2022. godini nosi sa sobom posebnu težinu. U trenutku kada je Terkl vodila razgovore sa svojim učesnicima verovatno niko nije mogao pretpostaviti da će nekoliko godina kasnije svet zadesiti pandemija koja će sa sobom doneti nove izazove i veću potrebu za onlajn obrazovanjem i radom nego ikad. Nalik našem odnosu sa mašinama,

7 Pored posledica po kancelarijske poslove, pružen je primer iz medicine kako bi se prikazao način na koji se može reagovali na uočenu potrebu za razgovorom. Naime, kako je uočeno da se lekari previše oslanjaju na rezultate testova, a premalo na razgovore sa pacijentima, uvedena je nova pozicija medicinskog pisara kako bi se lekarima oslobodio prostor za razgovor.

postavlja se pitanje da li će se naš odnos prema učenju i radu od kuće od stava „bolje išta nego ništa” pretvoriti u „ovo je najbolje od svega”. Ova knjiga nam pomaže da razmislimo o tome šta u ovakvom scenariju gubimo, i da li možemo to ikako nadoknaditi.

### *Na javnom trgu*

U knjizi *Obnovimo razgovor* na gotovo svakoj strani srećemo se sa pozivom na akciju, na šta i sam naslov upućuje. Ono što razlikuje ovo poglavlje od prethodnih leži u tome da je poziv upućen široj zajednici. Prethodna poglavlja odnose se pre svega na opštu preporuku koja se tiče promene našeg odnosa prema tehnologiji – ukoliko se mi popravimo i uložimo trud, povraćemo razgovor i sebe same. Druga se pak tiče promene same tehnologije, što može biti i teže ostvariv cilj.

Terkl i sama navodi da ova borba nije laka i da će morati da je vodi više generacija. A protiv koga je ta borba? Možda bi odgovor na ovo pitanje pre mogao dati sociolog nego psiholog. Terkl se ovih pitanja i odgovora dotiče kada govori o manama onlajn aktivizma, kreiranju kulture katastrofe, samonadzoru koji vršimo i konformiranju koje je utoliko snažnije zbog toga što se kroji po našim interesovanjima ili „objektima za nerazmišljanje”. Ovo navodi Terkl da apeluje na pisanje novog društvenog ugovora uz korišćenje političkog jezika interesa i konflikata namesto jezika analize troškova i koristi. Ipak, Terkl ne imenuje društvene, političke i ekonomske mehanizme koji su doveli do toga da se tehnologija razvije u ono što danas jeste, u načine na koje velike kompanije i vlast eksploatišu građane, i još važnije, nastavljaju da to čine. U tom smislu, tehnologija po sebi nije ta koja eksploatiše našu ranjivost. Jedno rešenje je da

prigrlimo samoću i pogledamo unutra, da iskoristimo svoju rezilijentnost kako bismo obnovili odnose sa socijalnim svetom. Ali borbu treba usmeriti i ka mehanizmima, korporacijama i ljudima koji su kreirali tehnologiju sa ciljem da ostanemo vezani za nju.

\* \* \*

Po fenomenima koje empirijski istražuje oslanjajući se na metod (kliničko) psiholoških istraživanja, ovo delo nalikuje psihološkim studijama. Sa druge strane, argumentacija, kao i neki od zaključaka koje izvodi mogu se okarakterisati kao sociološki. Pre svega ovo se može prepoznati u načinu na koji Terkl govori o tehnologiji koja kao da predstavlja nezavisni entitet. Ovakvo viđenje nije u raskoraku sa načinom na koji je često i sami doživljavamo. Ipak, stiče se utisak da ukoliko na ovaj način govorimo o njoj, mi povećavamo jaz između tehnologije i onoga što možemo učiniti sa (i povodom) nje. Terkl u svojim predlozima nekada zvuči veoma optimistično. Na više mesta se ističe da tehnologija sama po sebi nije loša, već da smo mi ranjivi i da moramo da postanemo bolji u vladanju njom. Ova knjiga stoga može pomoći osobama u nastojanju da osveste psihološke posledice koje život u umreženom svetu može imati. Ipak, ona nam ne pruža alat da kritički promislimo odnose moći koji se održavaju u tehnokratskom društvu.

Na početku sam ukazala da *Obnovimo razgovor* po konkretnim savetima koja pruža čitaocu deli sličnosti sa knjigama samopomoći. Sa druge strane, njena naučna utemeljenost leži u argumentima koji su potkrepljeni obimnim empirijskim radom iza koga stoji višedecenijsko iskustvo u ovoj oblasti. Pored odlomaka iz razgovora sa svojim učesnicima i analiza

sadržaja iz popularne kulture ona se poziva na brojna kredibilna naučna istraživanja, kao i teoretičare društveno-humanističkih nauka (poput Eriksona, Gardnera, Kohuta, te na radove Fukoa i Hane Arent). Ipak, odstupanje od akademskog načina pisanja ne ogleda se samo u jasnoći izlaganja i lakoći sa kojom se knjiga čita, već i u tvrdoći stavova koji se iznose. Citati iz njenih kvalitativnih studija na odličan način prikazuju prirodu fenomena koji je zanima, ali ih ne treba tumačiti kao iskustvo svih ljudi sa tehnologijom. Takođe, nalazi drugih istraživanja se navode bez ograda i kontekstualizacije, što dovodi do prividno nedvosmislene (i prilično crne) slike o uticaju tehnologije na naš psihički život.

Bez obzira na svoje pristrasnosti u izveštavanju, ova knjiga pruža doprinos svojim opusom i opisima brojnih iskustava osoba različitih uzrasta, porekla i odnosa prema tehnologiji. Sama širina tema koje su pokrivena, od razmatranja samoće do poziva za kolektivnu društvenu akciju, zavređuje pohvalu. Ovo delo čini posebnim ne toliko njeno prikazivanje pesimistične

slike digitalnog sveta u kome živimo, koliko njen optimistični pokušaj da pruži konkretna rešenja i motiviše nas na pozitivnu promenu, bilo da je u pitanju izdvajanje vremena za samoću ili uspostavljanje *svetih mesta* koja će negovati neometeni ljudski razgovor.

## Literatura

- Franzen, Jonathan (2015), „Sherry Turkle’s ‘Reclaiming Conversation’”, *The New York Times*, 28. septembar. Preuzeto sa <https://www.nytimes.com/2015/10/04/books/review/jonathan-franzen-reviews-sherry-turkle-reclaiming-conversation.html>
- Granovetter, Mark S. (1973), „The strength of weak ties”, *American Journal of Sociology* 78(6): 1360–1380.
- Kushlev, Kostadin, Dwyer, Ryan & Elizabeth W. Dunn (2019), „The social price of constant connectivity: Smartphones impose subtle costs on well-being”, *Current Directions in Psychological Science* 28(4): 347–352.
- Terkl, Šeri (2011), *Sami zajedno: zašto očekujemo više od tehnologije nego jedni od drugih*. Beograd: Clio.
- Terkl, Šeri (2020), *Obnovimo razgovor: moć razgovora u digitalnom svetu*. Beograd: Clio.

