

Komunikacija – principi i konteksti

Stjuart Tabs, *Komunikacija – principi i konteksti*,
Clio, Beograd, 2012

Lidija Mirkov¹

Univerzitet u Beogradu, Fakultet političkih nauka, Srbija



Knjiga Stjuarta Tabsa, koja je kod nas u izdavačkoj kući Klio prevedena kao „Komunikacija – principi i konteksti“, nosi originalni naziv „Human communication – principles and contexts“. Iako se zbog naslova čini da je autor sebi postavio ambiciozan zadatak definisanja komunikacije kroz prizmu celokupnog interdisciplinarnog gradiva na koje se namerio, već u naslovu je jasno da tema nije uopštena. Komunikacija ljudi ne podrazumeva sve aspekte komunikacije, niti bi se autoru moglo zameriti npr. da nije predvideo futurističku komunikaciju između mašina, životinja ili čoveka sa mašinama ili životinjama. Celokupno delo će pokazati humani optimizam, poverenje u ljudski rod i benevolentnost pojedinaca koji ulaze u proces komunikacije.

Za dvanaesto izdanje ove voluminozne knjige autor se i sam šali da ju je „gojio“ iz izdanja u izdanje, te da ju je u ovom naterao da „smrša“ zbog sugestija čitalaca i kolega, mahom svojih studenata i drugih sa Univerziteta u Mičigenu, gde radi kao profesor liderskih veština u Poslovnoj školi. Prema strukturi sadržaja, vidljivo je da je reč o udžbeniku pripremljenom za intenzivan praktičan rad. Kao što se vidi iz naslova knjige, komunikacija je objašnjena kroz dva svoja elementa: principe i kontekst, što znači teorijski i praktično.

¹ Kontakt sa autorkom: lidijami@yahoo.com.

Prvi deo knjige – principi komunikacije – podeljen je na osam celina, koje se dalje granaju na podoblasti. Svakom poglavlju prethodi spisak ciljeva poglavlja, što u mnogome pomaže čitaocima da se usredsrede na važna pitanja u poglavlju, a studentima koji ovu knjigu koriste kao priručnik i udžbenik omogućuje da ne previde ono što je važno da nauče. Iza svake teorijske celine, slede kratki rezime, ključni pojmovi, mnoštvo pitanja za obnavljanje, vežbanja i preporučena literatura. Retki su udžbenici u vezi sa komunikacijom koji nude tako praktičan i sistematizovan pregled objašnjenog. Vežbanja posebno oživljuju gradivo i čitalac stiče utisak da nije pročitao suvoparnu teoriju, nego se spontano obogatio suštinskim saznanjima o pojavi iz svakodnevnog života kao što je komuniciranje.

Prva celina glasi „Proces komunikacije“, gde se objašnjava zašto je uopšte važno izučavati komuniciranje i koje aspekte ne bismo smeli zanemariti ako se upustimo u to: npr. modele komunikacija, etiku komuniciranja, brojnost učesnika, društveni kontekst, delotvornost itd. Autor definiše komunikaciju ljudi kao proces stvaranja značenja između dvoje ili više ljudi i posebno naglašava značaj postojanja drugog, jer se komunikacija ne ostvaruje na isti način kada merilo nije druga osoba sa kojom stvaramo značenja, tj. sa kojom se sporazumevamo. Četiri vrste poruka koje ljudska bića mogu da razmenjuju u komunikaciji jesu na ravnima verbalna–neverbalna i namerna–nenamerna, sa svim preklapanjima između te dve ordinate. Osvrćući se na komunikaciju posredstvom medija, o čemu će u kasnijim poglavljima biti više reči, autor konstatuje da je medijska komunikacija uspešna u zameni komunikacije *oči u oči* jer od pet priznatih čula najveću važnost pridajemo čulima vida, sluha i dodira (zanemarujući čula ukusa i mirisa), što sve možemo dobiti na medijima. Ključ razumevanja komunikacije u svakom obliku jeste kontekst, o čemu će takođe kasnije biti rečeno više u poglavlju o interkulturalnoj komunikaciji. Pet glavnih ishoda delotvorne komunikacije autor vidi u učinku na komunikatore: razumevanje, zadovoljstvo, uticaj na stavove, poboljšani odnosi i akcije u odgovarajućem kontekstu.

Posle čitanja prvih tekstova, jasno je da autor nastoji da ravnomerno i ravnopravno uključi primere oba pola, sa posebnom pažnjom za osetljive teme kada pominje žene. Iako nije reč o štivu u kakvom se to očekuje, Tabs sopstvenim primerom pokazuje da nije neophodno biti teoretičar feminizma da bi reprezentacija žene bila adekvatna. Verovatno je to jedan od razloga zašto je autor uvršten na referentnu listu *Izvanredni mladi muškarci u Americi*. Da nije sklon

ravnopravnom prikazivanju, verovatno bi pretrpeo feminističke kritike u vezi sa primerima o ljubavnim i drugim muško-ženskim odnosima kojih u knjizi ima disperzovano mnogo. Ne samo primerima, nego i stavovima i teorijom, ovaj autor nastoji da ukaže na seksistički vid komunikacije koji postoji svuda na planeti, u manjoj ili većoj meri.

Drugo poglavlje nazvano je „Opažanje osoba“, gde se objašnjava opažanje kao selektivni proces. Takođe se objašnjava (iako zvuči suvišno, ali dobro objašnjenje nije nepoželjno) način na koji razlikujemo predmete od ljudskih bića i kakve osobine smo skloni da im pripišemo na osnovu prve impresije. Dalje se govori o opažanju sebe, stidljivosti kao introvertnosti u procesu komunikacije, samopoštovanju kao neophodnom uslovu za međusobno poštovanje sagovornika i stereotipiji kojoj su sva ljudska bića sklona, ali koje treba da budemo svesni da joj ne bismo dozvolili da prevlada suštinu prvim utiskom o nečijoj zanimljivosti, privlačnosti, harizmi. Poseban naglasak ponovo se daje rodnim razlikama, u kontekstu stereotipije, kao tipičan primer netačnih pretpostavki na osnovu stereotipnih obrazaca. Netačna percepcija prepoznaje se kao izvor neuspeha u komunikaciji, a empatija je jedino rešenje i ona može da se uvežba (vežbanja su data iza opisanog poglavlja). U ovom odeljku takođe postoji mnoštvo primera, a saveti za prevazilaženje stidljivosti i bolje prikazivanje harizme biće dati nešto šire u kasnijim poglavljima, mada ih ni u ovom ne manjka.

U trećem poglavlju reč je o verbalnoj poruci. To je ono što i laik zna da navede kada ga pitate o ispoljavanju komunikacije. Kada govori o razlici denotacije i konotacije, autor se pridržava klasičnih objašnjenja i ne osporava ih, ali predlaže da se pojmovi osveže novim značenjima, a to bi bila razlika ličnog i zajedničkog značenja. Lično značenje bi u ovom slučaju značilo denotaciju, a društveno priznato, zajedničko značenje konotaciju. Sva komunikacija između ljudi zasniva se na konvenciji o značenjima. U ovom poglavlju je najbitnije navođenje Sapir-Vorfove hipoteze, koja pokušava da pokaže vezu između mišljenja i jezika. Jezik kojim govorimo utiče na naše iskustvo o svetu i razvoj jezika odražava promene u dominantnim oblicima izražavanja. Na primeru reči „ljubav“, autor pokazuje da nema fiksnih značenja u jeziku jer različito apstrahujemo njena značenja: deca zamišljaju ljubav kao u bajkama, odrasli različito vole tokom života i to različite osobe, tj. daju i primaju različite vrste ljubavi, a sve te odnose i osećanja nazivamo istim imenom. Tema o stereotipima iz prethodnog poglavlja ovde se razvija u objašnjenju seksističkog jezika i jezika moći, tj. nemoći. Postepeno se

uvodi tema različitih kultura koje se nekada teško sporazumevaju, ne zato što ne govore istim jezikom, niti zbog drugačijih kodnih sistema, nego zbog različitih referentnih okvira. Konačno, govoreći o metakomunikaciji kao komunikaciji o komunikaciji, autor predstavlja potencijalno sredstvo poboljšanja međuljudskih odnosa.

Poglavlje koje sledi verbalnu komunikaciju je, skoro podrazumevano, „Neverbalna komunikacija“, posredstvom koje pokazujemo ili zaključujemo o tuđim osećanjima i namerama. Četiri kategorije komunikacije autor definiše kao verbalnu i neverbalnu, vokalnu i nevokalnu. U ovom poglavlju, čini se, ima najviše saveta kako dobro komunicirati – neverbalno. Osim držanja tela, pokreta, mimike i sličnog, neverbalnu poruku šaljemo i prostorom u kojem se nalazimo. Telesna distanca se deli na lični prostor (intimnu distancu), personalnu, socijalnu i javnu distancu, unutar kojih važe posebni međuljudski odnosi, tj. po njima se procenjuje pristojnost sagovornika i kakvu nam poruku zaista šalje. Tom oblašću neverbalne komunikacije bavi se proksemija. Vokalne karakteristike (jačina glasa, dinamika, tečnost govora i sl.) takođe su upečatljiv aspekt neverbalne komunikacije. U neverbalno ponašanje spada i obmanjivanje, koje se može detektovati praćenjem neverbalnih poruka sagovornika. Autor objašnjava kako da „uhvatimo nekoga u laži“, ispituje etičnost laganja (da li je svaka obmana laž i obrnuto), ali ne savetuje kako da budemo bolji lažovi. Onaj kome je do toga stalo, ipak može iz ove knjige da zaključi šta je očigledan signal, a šta poželjno ponašanje. Međutim, neverbalnu komunikaciju ne možemo kontrolisati svesnim mehanizmima, iako mnogi pokušavaju. To izaziva da se poruke obmane u društvu često i menjaju, te nisu fiksirane i svako novo istraživanje o tome opovrgne rezultate onog prethodnog.

Peto poglavlje nam govori o slušanju, koje je ključ dobre komunikacije. Ovaj pojam se odnosi na interakciju osobe koja sluša sa drugom osobom koja govori. Autor se na početku pita zašto je dobro slušati, te odmah nudi rezultate istraživanja koje pokazuje da od četiri vrste komunikacionog izražavanja (čitavanje, pisanje, govorenje i slušanje) polovinu vremena provedemo slušajući, a na ostale tri kategorije skoro ravnomerno raspodeljujemo ostatak vremena. To znači da smo sposobni da se „napunimo“ značenjima više u interakciji s drugom osobom nego sa nosiocima teksta (medijima). Faze slušanja Tabs deli na sluh, pažnju, razumevanje i pamćenje, zavisno od uticaja na slušaoca. Tipovi slušanja zavise od motivacije: iz zadovoljstva, diskriminativno, kritičko i empatičko.

Autor savetuje da se posvetimo uvežbavanju slušanja da bismo ostvarili bolje profesionalne i društvene uspehe, a taj proces naziva *aerobikom slušanja*.

Poglavlje o konfliktima i pregovaranjima ukazuje na to da je predvidljivo da u svakom trenutku komuniciranja može da se desi konflikt, ali da je ključno kako ćemo se prema tom problemu postaviti, tj. da li ćemo mu se prepustiti ili ćemo nastojati da ublažimo njegove posledice pregovorima. Konflikt se definiše kao ispoljeni sukob između barem dve nezavisne strane koje opazaju nekompatibilne ciljeve, oskudne resurse i smetnje koje potiču od drugih u postizanju svojih ciljeva. Četiri nivoa konflikta zavise od nivoa komunikacije na kojem se izražava: intrapersonalni, interpersonalni, intragrupni i intergrupni. Stilovi razrešenja konflikta dati su u Kilman-Tomasovom modelu: izbegavanje, takmičenje, kompromis, prilagođavanje i saradnja. Oni su poredani po ordinatama asertivnosti i kooperativnosti, što saradnju čini optimalnom, a kompromis najrealnijim. Izbegavanje je na dnu grafikona i nepoželjno je u rešavanju konflikata jer ne postiže zadovoljavajuće učinke. Šest koraka u procesu pregovaranja dali su Voker i Haris: analiza situacije pregovaranja, planiranje pregovora koji slede, organizovanje, zadobijanje i održavanje kontrole, zaključivanje pregovora, kontinuirano poboljšanje. Ovo poglavlje obiluje savetima kako prevazići nesklad u pogledima na svet i u komunikaciji, što podseća na priručnik za kriznu komunikaciju i pregovaračke veštine koje pišu stručnjaci za PR.

Sedmo poglavlje sadrži razmatranje etike u ljudskoj komunikaciji. Tabs definiše etiku kao proučavanje opšte prirode morala i specifičnih moralnih *izbora*. Tri principa koje osobe primenjuju kada donose odluke u vezi sa etičnošću u vezi su sa tri filozofske škole. Prvi princip je Aristotelov (antički) koncept zlatne sredine, što je srednji put između dva ekstrema. Kantov kategorički imperativ (*ne čini što ne želiš da ti bude činjeno*), gde je važna namera, a ne učinak, suprotstavljen je filozofiji utilitarizma, u kojoj je važan efekat, a ne namera. Na utilitarističku etiku oslanja se Rolsova teorija pravde: jednakost šansi za sve, najveće dobro za najveći broj ljudi. Ovde autor podučava etičnim gledištima kojima objašnjava razliku između prikrivanja istine velom tajne i namernog lažnog predstavljanja, što oba u pravičnoj komunikaciji treba izbegavati, ali je važno uočavati nijanse između ta dva postupka. Osim toga, diferencira plagiranje i parafraziranje, odavanje informacija kao *duvanja u pištaljku* zbog kršenja pravila ili curenje poverljivih informacija kao *duboko grlo*. Tabs uvodi temu novih tehnologija i potrebe da se etički uredi sajber komunikacija. Zaključak poglavlja

je da etiku ne treba da čine apstraktna pravila, nego da postoje utvrđeni kodeksi komunikacije koji će važiti u svakodnevnim procesima komuniciranja, u svakodnevnom životu.

„Odnosi u procesu“ čine centralno poglavlje knjige. Autor objašnjava pravila privlačnosti na osnovu primera muško-ženskih odnosa, ali suština poglavlja nije savetovanje za flert: na lukavim primerima, koje će skoro svi pročitati zbog romantične tematike, objašnjen je komunikacioni proces izgradnje, održavanja i prekidanja odnosa. Sam autor kaže da je ovo poglavlje o prijateljima, ljubavnicima i porodicama. Blizina je prvi pojam koji bitno utiče na međuljudski odnos – ne samo zbog verovatnoće susreta, nego i energije koju moramo da uložimo u napore da prevaziđemo razdaljinu. Osim toga, verovatno je da sa osobom koja je geografski blizu imamo više zajedničkih osobina, sličnosti u stavovima, ličnosti i demografskim osobinama. Kontekst veze podrazumeva i fizičko okruženje i sociopsihološku sredinu (*klimu*) u kojoj se veza razvija (kontekst, vreme i poverenje). Govori se o teorijama razvoja veza: teorija o životnom ciklusu veza i teoriji raskidanja veza, koje su stepenasto odredile faze kroz koje neminovno prolazimo tokom komunikacionih odnosa. Posle toga slede strategije predložene za održanje odnosa. Na kraju se definišu porodični i bračni odnosi, rizici razvoda i promene u svim aspektima komunikacije kada neko postane roditelj. Ovo poglavlje je najzanimljivije za čitanje gledano s tačke gledišta laika, ali i studenata, stručnjaka i drugih, jer nudi univerzalno objašnjenje razvijanja odnosa i prevazilaženja velikih potresa i gubitaka u međuljudskim odnosima.

Drugi odeljak knjige – konteksti – nije ništa manje teorijski vredan od prethodnog, niti sadrži manje primera, saveta i rešenja. U ovom odeljku, komunikacijske prakse objašnjene teorijskim pojmovima uz primere samo su suženje teme. Inače, zamisao poglavlja jeste takva da bi neko mogao da ih čita redosledom koji sam izabere, ili da pročita samo poglavlja koja ga/je neposredno zanimaju.

Interpersonalna komunikacija se odvija između dve ili više osoba, što znači uvek u društvenom kontekstu. To podrazumeva da je određuju norme i uloge koje važe za komunikatore. Bez interpersonalne komunikacije ne postoji nijedna društvena grupa, pa ni društvo u celini. Ona se deli na intimne, svakodnevene, ali i zvanične, strogo formalne, dugoročne ili jednokratne susrete i odnose. Kontekst u kojem se komunikacija odvija zapravo je određuje, a norme su one koje pojedinci nauče tokom života ili se dogovore o sopstvenim pravilima ko-

munikacije. Na tok komunikacije utiču očekivanja drugih, ne misleći tu samo na drugu stranu sa kojom komuniciramo, nego na sve čije mišljenje uvažavamo uzimajući u obzir posledice komunikacije. Društvene uloge koju komunikatori obavljaju boje komunikaciju i određuju njen kvalitet. Kada je reč o kvalitetu, autor predlaže nekoliko merila kvaliteta, vodeći se krilaticom da nije važan kvantitet, nego kvalitet. Autor objašnjava teorijski pojam Džoharijev prozor, koji se u fizici odnosi na nemogućnost da se dimenzije sagledaju iz drugog ugla nego što je naša tačka posmatranja, ali u komunikacijskim teorijama taj pojam znači grafogram od četiri polja koja mogu da menjaju veličinu, a u vezi je s tim koliko je komunikacija koju sprovodimo poznata nama, a koliko drugima. Posle ovog nešto složenijeg pojma i njegovog objašnjenja, sledi još jedno lukavstvo u vezi sa romantičnim odnosima, gde se teorija blisko pojedincu objašnjava primerom stilova vezivanja u romantičnim odnosima i neuzvraćenom ljubavlju. Ovde se dalje objašnjavaju teorijski pojmovi afilijacije i spremnosti na obavezivanje, jer je čovek gregarno biće koje voli da se druži i kao takvo je voljno da se obaveže na dugoročnu komunikaciju sa bliskim ljudima. Dve teorije stilova ljubavi potkrepljuju postojanje ta dva kvaliteta odnosa. Osim toga, na ljudsku interpersonalnu komunikaciju utiču i želja za dominacijom, društveni status i moć, koje autor ne tumači kao primarne elemente komunikacije, nego pomoćne stavke, ali neizostavne za pravo proučavanje toka komunikacije. Još jednom se ukazuje na razliku između žena i muškaraca u ovom pogledu (dominacije, moći i statusa) da bi se bolje razumela razlika u komunikaciji dva pola. Tabs pažljivo uvodi ovakve teme, a njegov stav je da biološke razlike između polova ne možemo zanemariti čak i da želimo, ali da se u svakodnevnoj komunikaciji preteruje sa isticanjem razlika i pridavanjem značaja njima. On uključuje diferencijaciju komunikacije, ne da bi potvrdio i učvrstio poredak podređenosti žena, nego da bismo razloženu materiju bolje shvatili i eventualno promenili. Na kraju devetog poglavlja, govori se o asertivnosti kao načinu uspostavljanja ravnopravnosti u komunikaciji, nasuprot neasertivnom i agresivnom ponašanju.

Interkulturalna komunikacija podrazumeva komunikaciju između različitih kultura. Ovde je kultura definisana kao način života koji su ljudi razvili i dele i koji se prenosi s kolena na koleno. Kada dve kulture komuniciraju, razlike između njih su uočljive čak i ako su one veoma slične, a pogotovu kada ih razdvaja mnogo toga, npr. da li su individualističke ili kolektivističke. Sasvim kratko, autor daje objašnjenje tri teorijska pristupa interkulturalnoj komunikaciji:

pristup sa stanovišta društvenih nauka, interpretativni i kritički pristup. Više pažnje je posvećeno tome na koji način kulturne norme i različite verbalna i neverbalna komunikacija utiču na tok komunikacije između kulturnih zajednica. Posle pitanja etike (zajedničke svim ljudskim bićima), autor vrlo osvešćeno upozorava na pojmove etnocentrizma, stereotipizacije i polarizacije u ličnoj, društvenoj i političkoj sferi. Još jedno važno pitanje koje autor pokreće jeste povezivanje na internetu, koji nije samo polje slobode za ostvarenje prava, nego i mesto za izražavanje netrpeljivosti i pozivanja na mržnju.

Poglavlje o intervjuisanju verovatno je moglo biti drugačije prevedeno, jer je pojam „intervju“ usko profilisan kao novinarski žanr, naučni metod ili razgovor za posao. U ovom delu knjige reč je o svakom vidu propitivanja, uz usputne primere iz ove tri kategorije na koju se odnosi reč „intervju“ u srpskom jeziku. Tabs definiše intervju kao svaki dijadni razgovor sa razlogom. Dijada ne podrazumeva dve osobe, nego dve strane komunikacije, gde jedna postavlja pitanja, a druga daje odgovore. U ovom poglavlju se praktično savetuje kakva pitanja su poželjna, koja su neprimerena, kako odgovoriti na komentare intervjuera, kako proceniti uspešnost intervjuja ili vršiti selekciju. Dakle, autor se postavlja u ulogu i ispitanika i ispitivača. Najpoželjnija tehnika intervjuisanja je nedirektivna, kada se predlaže promena ponašanja i aktivnosti na neimperativni način, tj. u vidu predloga koji može, ali ne mora biti prihvaćen.

Komunikacija u maloj grupi je jednako važna kao interpersonalna ili interkulturalna. Što je manja grupa, to je zadovoljstvo njenih članova veće jer svako dobije vremena da se izrazi. U većim grupama izraženiji je konformizam, koji autor naziva „grupomišljenje“. Tri aspekta grupe bitno utiču na njenu komunikaciju: veličina, komunikacijska mreža i vođstvo. Neka istraživanja su pokazala da su najefikasnije grupe one od pet do sedam članova, gde se vođstvo smenjuje i komunikacioni jaz nije izražen jer svako ima priliku da bude čuven.

Javna komunikacija je domen u kojem je važno strogo pratiti kodifikovane načine obraćanja. Držanje govora podrazumeva obrasce organizacije poruke, ali i pokazivanje sopstvene verodostojnosti, koja varira i ne može se trajno uspostaviti. U ovom poglavlju autor ne objašnjava javnu komunikaciju samo sa aspekta govornika, nego i publike, jer je javna komunikacija ona u kojoj se jedna osoba obraća grupi. To je jedan od najformalnijih vidova komunikacije, zbog čega važnu ulogu ima u informisanju i ubeđivanju. Autor je akcenat stavio na ubeđivanje. Dalji saveti za dobru konstrukciju govora, ubeđljivo izlaganje,

vizuelne i vokalne aspekte, usmereni su podučavanju ubeđivača. Četiri načina držanja govora su: nepripremljeni govor, čitanje govora, govor naučen napamet i improvizovani govor. U teoriji retorike, inače, ne postoji kategorija čitanja govora, upravo zbog ubedljivosti i verodostojnosti koju govornik nastoji da ostvari. Ako se govor čita, publika ne ostvaruje dovoljan kontakt sa govornikom i ne procenjuje da je vredan dalje pažnje. Govornik ne pretenduje da izmeni teorijske postavke retorike, već da objasni praktične pojave u komunikaciji, a sve je više priučenih govornika koji čitaju unapred napisane govore umesto da pripreme njihovo izlaganje. Govornik prilagođava svoja izlaganja publici na dva načina: demografskom metodom ili ciljnom analizom. Obraćanje zavisi od toga šta publika želi, očekuje i šta joj treba da čuje. Lukavstva kojima govornici privlače pažnju i interesovanje publike jeste emocionalno pozicioniranje, tj. najčešće izazivanje smeha ili straha.

Problem komunikacije u organizaciji podrazumeva postojanje supervizora koji podržava tokove komunikacije. U kompanijama su ljudi preopterećeni količinom informacija koje treba da proberu da bi bili efikasni, a komunikacija zdrava. Problem diferencijacije komunikacije i integracije u organizacijama odnose se na horizontalnu komunikaciju (između zaposlenih na istim nivoima). Ovo je najsloženiji vid komunikacije jer sve ono što je bilo objašnjeno u prethodnim poglavljima u ovom se podrazumeva, uz dodatno objašnjenje korporacijskog načina komuniciranja. Važnost glasina poprima velike razmere u kolektivu u kojem je neizvodljivo neposredno komunicirati sa upravljačima, a glasine mogu da izazovu veliku štetu upravo komunikaciji u organizaciji, što dalje izaziva krah svega ostalog. U kompanijama je važno da postoji protočna vertikalna komunikacija u oba pravca, ali i horizontalna. Vertikalna komunikacija odozdo na gore obezbeđuje korektivnu povratnu informaciju menadžmentu, a odozgo na dole pravilno razumevanje uputstava. Horizontalna komunikacija je važna za prijateljske odnose i doživljaj ravnopravnosti i saradnje. Ovo poglavlje je uputstvo za dobar komunikacijski menadžment.

Poslednje, petnaesto poglavlje odnosi se na masovne komunikacije i nove tehnologije. Sporadično je o njima bilo reči i u prethodnim delovima knjige, ali poredak objašnjenja o sve složenijim i masovnijim vidovima komunikacije podrazumeva zaključno poglavlje u vezi sa *masovnom* komunikacijom i onom koja ima najotvoreniju budućnost – onu koja se odvija posredstvom novih tehnologija koje tek hvataju zalet. Počevši od osnovnog objašnjenja mase, pre-

ko „čuvara kapije“ i pojma aktivne publike, autor sistematično sabira znanja i definicije iz mnogih razuđenih studija i disciplina. Navodi dve teorije protoka poruka posredstvom medija: teoriju postavljanja agende (*agenda setting theory*) i uokvirivanja (*framing theory*). Obe teorije će dolaskom novih medija doživeti izmene i dopune, jer postoje alternativni mediji koji narušavaju jednostranost analognih medija. Konvergencija, tehnološka pismenost, medijski konglomerati samo su neke od tema kojima se Tabs u ovom poglavlju dotiče. Autor upućuje na razmišljanje o efektima na interpersonalnu i komunikaciju na globalnom nivou. Upozorava na nužnost nove etike kao okvira za izgradnju konsenzusa, na osnovu kojeg će biti izvodljivo stvoriti globalnu zajednicu, što će zavisiti od načina na koji će ljudi primeniti tehnologiju, a ne od prirode tehnologije.

Iza poslednjeg poglavlja, sledi rečnik pojmova, sa sasvim šturim opisima, verovatno sa namerom da tek oni koji pročitaju knjigu mogu da se podsete o tome šta su pročitali. Iza toga je obimna bibliografija, po poglavljima, koja će dobro poslužiti onima koji se zainteresuju za dalje istraživanje sličnih tema. Indeks imena i indeks pojmova su numerisani po stranicama gde se nalaze.

Ambiciozno zamišljena knjiga o komunikaciji nije bez razloga pretrpela izmene do dvanaest izdanja. Da bi relevantne oblasti stale u knjigu i da se autoru ne bi moglo primedbovati da je zanemario ključne teme u vezi sa komunikacijom, knjiga broji skoro 800 strana. Iako je reč o udžbeniku, zbog mnoštva primera i praktičnih saveta stiče se utisak da nije namenjena samo akademcima, nego budućim i sadašnjim stručnjacima u oblastima komunikacija, ali i radoznalim laicima koji pravila komunikacije žele da primene u ljubavnom životu. Pred autorom je bio težak zadatak: da tako obimnu literaturu o složenim komunikacijskim pojavama složi u celine koje neće biti dosadne i suvoparne, a da ne pretera sa primerima iz života koji bi razumevanje odvuikli na živopisne slike i da ne bude previše normativan u savetima o pokretljivim pravilima komunikacije.

Ova knjiga je zanimljivo štivo koje se čita lako i brzo, uprkos obimu. Dobro je pročitati ovakvo delo, posebno ako se bavite javnim zanimanjem, jer ne samo da je proces komunikacije približen čitaocu tako da ne može da ga ne razume, već posle čitanja ostaje utisak humanog optimizma, sloge među ljudima, mogućnosti saradnje i izbegavanja konflikata.