

**Mr. sc. Mejrima Tajar Škaljo**  
mejrima.85@gmail.com

## **PSIHOLOGIJA KOMUNICIRANJA<sup>1</sup>**

## **PSYCHOLOGY OF COMMUNICATION<sup>2</sup>**

Autorica knjige *Komunikologija: Psihologija komunikacije*, profesorica doktorica Tijana Mandić, doktorirala je kliničku psihologiju na Filozofskom fakultetu u Beogradu. Svoj teorijski dio rada obavila je u Beogradu, a eksperimentalni dio u Londonu. Doktorsku disertaciju je odbranila na Filozofskom fakultetu u Beogradu. Redovna je profesorica na Filozofskom fakultetu u Beogradu. Svoje iskustvo ostvaruje kroz komunikologiju, psihologiju, psihoterapiju, kreatologiju. Učestvovala je u mnogim prezentacijama, seminarima, manifestacijama, konferencijama i član je mnogih kako domaćih tako i međunarodnih organizacija. Objavila je pet knjiga, tri studentska priručnika, veliki broj članaka.

Knjiga *Psihologija komunikacije* je vrlo sažeta, koncizna i pisana je na vrlo jednostavan, svojstven način, razuman svima, i onima koji se bave naukom i onima koji se prvi put susreću sa ovakvom problematikom. Ova knjiga Tijane Mandić je četvrto izdanje, iz 2003. godine, a osnovni joj je cilj da psiholozima, prosvjetnim radnicima i studentima pruži elementarne informacije o različitim tipovima komunikacije, tipovima ličnosti i o tome kako izaći na kraj sa njima, a poseban akcenat je stavila na kompanije, timski rad, odnose zaposlenih i vođa. Cijela knjiga je podijeljena na 16 dijelova i sastoji se od 324 stranice sa vrlo bogatom literaturom iz polja psihologije. Sastoji se od nekoliko cjelina i to:

1. Prvi dio knjige odnosi se na uvod u komunikologiju koji nam govori o komunikologiji kao nauci komunikaciji, a opisuje nam koja je uloga i značaj psihologije u komunikaciji, te da bismo izučavali komunikaciju, moramo da komuniciramo, tj. da primamo i šaljemo poruke. Istaknuta autorica govori nam o čovjeku i komunikaciji kao biološkom biću, te o načinima

---

<sup>1</sup> Tekst je prikaz knjige prof. dr. Tijane Mandić *Komunikologija: Psihologija komunikacije*, četvrto izdanje, 2003, Clio, Beograd, Filozofski fakultet Beograd.

<sup>2</sup> This text is a review of a book by Prof. Dr. Tijana Mandić *Komunikologija, Psihologija komunikacije* (*Communicology, Psychology of Communication*), fourth edition, 20003, Clio, Belgrade, Faculty of Philosophy, Belgrade

komuniciranja oslanjajući se na psihologiju kao nauku o izučavanju karakteristika ličnosti. A i jedan od načina predstavljanja psihološkog elementa kod svakog čovjeka jeste psihologija komuniciranja, način uspostavljanja komunikacije sa drugima i odnos prema drugima kroz komunikaciju.

2. Drugi dio odnosi se na osnovne komunikološke pojmove. Navodi nam osnovne pojmove, a to su:

- informacija,
- komunikacijski stimulus i komunikacijska reakcija,
- poruka,
- interakcija i transakcija,
- komunikacijski sklopovi,
- transakcione igre,
- komunikacijski sistemi,
- komunikacijski metasisitemi.

3. Treći dio knjige opisuje verbalnu komunikaciju kroz faze poslovnog razgovora:

- zagrijavanje (početak ulaska u proces saznanja o organizaciji, prikupljanje informacija),
- zaplet (način na koji se vrši komunikacija u poslu, konverzacija),
- klimaks je dio u kojem autorica Mandić govori o problemima grupe i njihovom nezadovoljstvu tokom komunikacije,
- katastrofa (jednostavno neslaganje sa tuđim mišljenjem),
- rasplet (faza u pregovorima koju autorica objašnjava kao pobjedu pozicija, poraz pozicija, „guranje” u ćošak);
- epilog (razilaženje dvaju timova ili osoba).

4. Četvrti dio knjige odnosi se na neverbalnu komunikaciju. Profesorica Mandić ukazuje na činjenicu da je neverbalna komunikacija novijeg datuma. Govori o četiri kategorije i to:

- vokalno-verbalna komunikacija,
- vokalno-neverbalna komunikacija,
- nevokalno-verbalna komunikacija,
- nevokalno-neverbalna komunikacija.

Posebnu pažnju posvećuje svakoj od navedenih kategorija neverbalne komunikacije i njihovim dimenzijama, aspektima komunikacije.

5. Kreiranje imidža je peti dio knjige u kojem nam autorica objašnjava početke kreiranja imidža, i to od postanka čovjeka, te nam govori o komuniciranju kroz odijevanje i ukrašavanje, komuniciranje valerom, formom.

6. Motivaciona pismenost i konflikti. Autorica objašnjava motive, vrste motiva, mehanizme motivacije, dimenzije i oblike, o konfliktima koji su nezaobilazni u komunikacijama među ljudima, reakcijama na konflikte.

7. Emocionalna pismenost je sedmi dio knjige i opisuje nekoliko vrsta pismenosti, pa ih nabroja kao:

- logičko-matematička,
- lingvistička,
- muzička,
- spacijalna,
- kinestetička,
- interpersonalna,
- intrapersonalna,
- naturalistička ili environmentalistička,
- seksualna,
- spiritualna.

Posebnu pažnju u ovom dijelu daje elementima za razumijevanje osjećaja, navodi nam kakav može biti emocionalni profilčnosti, te navodi primjere razumijevanja osnovnih emocija po poznatom Karlu Moizu.

8. Osmi dio odnosi se na psihologiju pregovaranja. Objašnjava na koji način se vrše uspješni pregovori, te pojašnjava da se ponajprije definiše problem, kako se pristupa konfliktu, vještine komunikacije i njihova uloga u rješavanju konflikata, značaj, kako se dolazi do razrješenja konflikata, kako se kreira dogovor, izvršenje dogovorenog.

9. Ovaj dio govori kako izaći na kraj sa teškim klijentom. Poznato je da se tokom bilo kakvih pregovaranja možemo susreti sa nekim s kim je vrlo teško pregovarati ili uopšte komunicirati na normalnoj razini, jer postoje oni klijenti koji su agresivni, neodlučni, nedefinisani, uobraženi, diktatorski raspoloženi, koji se stalno žale i tužakaju.

10. Igre koje poslovni ljudi igraju odnose se na deseti dio ove knjige koji je vrlo specifičan i ima poseban značaj. Igra ima neke specifične odrednice, načine na koji se povlače određeni „potezi”, otkrivaju slabosti i slično.

Autorica spominje poznatog teoretičara Berna koji opisuje faze igre, zapravo on razlikuje i dobiti od nekih igara.

11. dio odnosi se na igre moći i psihološki aikido. Doista, autorica Mandić objašnjava kako nije lako otkriti neku psihološku igru druge osobe. Neki upotrebljavaju psihološke igre za stjecanje moći. Tako nam definiše činjenice kako neka osoba nije prihvaćena u društvu, jer ima neke visoke moći i sposobnosti. Postoje različite kategorije ljudi u smislu, kako navodi autorica, borbe za sve ili ništa, kategorija zastrašivanja, kategorije laži, pasivne kategorije igre moći, neverbalne igre moći.

12. Ovaj dio odnosi se na vrste klijenata. Profesorica Mandić navodi nekoliko kategorija klijenata i to:

- uplašeni,
- tužni,
- uredni,
- dramatični,
- lijeni,
- uobraženi,
- klijent sa dva lica,
- pasivno-agresivni klijent,
- sadomazohistički,
- bizarni,
- ubica dječijeg lica,
- mistični,
- sumnjičavi i nepovjerljivi,
- ciklični,
- klijent siledžija,
- adiktivni,
- perverzni,
- klijent sa traumama,
- klijent rezilijent,
- kreativni klijent.

Pokušava na ovaj način definisati kategorije klijenata koji su ponekada nepodnošljivi za saradnju i s kojima se treba nositi vrlo razumno, smireno i sa oprezom. Nikada ne znamo šta će nam pripremiti.

13. dio odnosi se na psihopatologiju sistema i autorica opsežno opisuje kako i na koji način firma trpi neobjašnjive gubitke, te navodi nekoliko grešaka zbog kojih firme propadaju: bez razumijevanja i ciljeva, dugovi, nesposobnost zaposlenih, odnosno znanja i umijeća, realizacija programa i

ciljeva firme; promjena firme je prvenstveno značajna i neophodna. Autorica daje jasne primjere i vježbe kroz svaki dio knjige i definiše probleme s kojima se kompanije, firme susreću, te pokušava da nađe rješenja i stabilnost. Mnogo ukazuje na pogreške i pokušaje iznalaženja rješenja za sadašnje probleme ali i buduće.

14. Ovaj dio knjige o timskom radu govori o mehanizmima opstanka timskog rada sa uspjesima i postignućima; vođe su ti koji usmjeravaju timove i teže da održe motivaciju, što je bitan elemenat u psihologiji za uspjeh. Na taj način definiše vrste vođa i to:

- veliki diktator,
- veliki tata,
- hodajući kompjuter,
- tatin sin,
- kreator.

Nadalje, autorica pokušava objasniti i definisati vrste članova tima, pa ih navodi kao: dobar saradnik, izazivač, istraživač, dobra vila, buntovnik bez razloga, žrtveni jarac. Timska dinamika je vrlo bitna za očuvanje tima i timskog rada, dogovaranje i usmjeravanje prema cilju i zadacima, te razvoj i napredak tima; kao i svaki drugi životni ciklus, tako i tim jednoga dana nastane i jednom nestane.

15. Sagorijevanje osoblja je jedna vrlo bitna karakteristika u firmama. Zadatak svake firme, kompanije je da očuva svoj identitet i mjesto na tržištu. Ako čovjek stalno radi i ništa se ne dešava: autorica objašnjava da sve ima granice, umor, nezadovoljstvo, jedno te isto svakodnevno, nemotiviranost, pa neki smatraju da je sagorijevanje izvan humanizma. Naime, vrlo je bitno da kompanije, firme ne prepuste velike specijaliste same sebi, jer će tada talenti biti izgubljeni. Zbog toga autorica navodi da se zapošljavaju u firme veliki specijalisti koji pomažu ljudima da ne sagorijevaju unutar firme. Koji su to faktori koji utječu na profesionalno sagorijevanje, šta ljude vodi ka monotoniji? Odgovor na ovo pitanje pokušala je autorica Mandić dati: mora se vršiti prevencija i terapija sagorijevanja, jer je to, kako navodi, sistemski, a ne individualni problem.

16. Kako se izboriti sa stresom, dio je knjige u kojem profesorica Mandić nastoji definisati načine na koje izlazimo na kraj sa stresom, a činioce stresa nam navodi kao agense koji ugrožavaju čovjeka. Mnogi istraživači su se bavili ovim pitanjem počev od Hansa Selija, koji je izdao niz knjiga, zatim Kenon, Hercig, Solomon, Pjer Marti, a sva stajališta spomenutih autora

svode se na činjenicu da je stres nešto što uništava čovjeka i njegovo tijelo, pa mnogi i ne osjećaju ni bol vrlo često. Posljednji dio odnosi se na bibliografske jedinice.

Vrlo interesantno je da je autorica Mandić nastojala da u svakom dijelu svoje knjige obrazloži vježbu za sve one stresove, probleme, konflikte, timski rad što smo ih pobrojali i objasnili kroz dijelove knjige. Komunikacija ima vrlo značajnu ulogu u životu svakoga čovjeka, jer se rađamo kao čist list papira, a vremenom usvajamo, stječemo i razvijamo svoje sposobnosti i mogućnosti. Svaki čovjek ne odrasta na isti način. Neki ljudi su svojom pojavom „odbojni”, ljuti, namršteni i teško je sa njima uspostaviti komunikaciju. Zato je bitno da uzmemo iz ove knjige sve one determinante koje nam je autorica spomenula kroz dimenzije, vođe, sagorijevanje, timski rad. Stres o kojem je Tijana Mandić pisala je nezaobilazan u savremenom načinu života, ali bitno je da nađemo način da se izborimo sa njim i da mnoge stvari ne „privlačimo” ka srcu. Mudro je sagledati stvari, razmisliti i tek po koju riječ zboriti, ali sa sigurnošću i bez imalo straha. Strah o kojem nam govori autorica je neminovan, u svakom pojedincu postoji, bitno je kada će se probuditi, na koji način ga usmjeriti, jer može biti i pozitivan. *Psihologija komunikacije* je knjiga koja je vrlo bitna za sve nas. Komunikacija je niz glasova koje prenosimo ili verbalnim ili neverbalnim putem. Mi ćemo objasniti jednu vježbu koju je profesorica Mandić u svojoj knjizi definisala i kroz svaki segment pronašla način kako da se izborimo sa stresom.

Vježba „Stres” je posljednji dio knjige, 16. poglavlja, koji nam opisuje stanje stresa i djelovanje. Stres je fiziološka i psihološka reakcija čovjeka na stimuluse iz okruženja. Kako ćemo reagovati na stres, zavisi od našeg iskustva, ličnih interesa, kapaciteta, raspoloženja i drugih karakteristika naše unutarnje i vanjske ličnosti. U fiziološkom smislu tijelo reaguje na stres uz prijetnju i opasnost. Dakle, mozak je taj koji u određenom momentu određuje situaciju, odnosno procjenjuje situaciju. Stres može imati i neke dobre strane u cijeloj priči. Najprije, da bismo se izborili sa stresom, potrebno je da se stavimo u situaciju u kojoj razmišljamo o pitanju: „Šta je to što nam se može najgore dogoditi?” Mandić je nastojala da kroz razne tehnike objasni kako se izboriti sa sobom i sa stresom unutar nas samih. Nadalje, tražimo odgovor na pitanje koji su to scenariji koji nam se mogu dogoditi, koje situacije, trenuci i niz drugih.

Pitamo se kako se izboriti sa stresom. Postoji više načina da se izborimo sa stresom ili da ublažimo simptome stresa.

U borbi sa stresom važno je da se iz vlastitoga ponašanja nauče izbaciti negativne osobine ponašanja, nezdrave navike počev od pušenja, povećanja

upotrebe alkohola, lijekova za nerve i slično. Potrebno je preispitati sebe, promisliti, iznalaziti najbolje moguće rješenje, ispitati u stresnim situacijama šta je pozitivno, a šta negativno. Koje su to situacije koje nas konstantno opterećuju? Relaksirajuće aktivnosti su vrlo bitne u oslobađanju od stresa i to:

- fizička aktivnost,
- relaksacija,
- konstantna borba,
- alternativni načini ublažavanja stresa su korištenje homeopatskih lijekova,
- masaže,
- aromaterapija,
- meditacija,
- relaksirajuće disanje, opuštanje mišića,
- autogeni treninzi (psihoterapijske i medicinske relaksione tehnike).

Spomenute tehnike koriste se za oslobađanje od psiholoških, emocionalnih i fizioloških napetosti. Kada se govori o autogenom treningu, uglavnom se misli na pozitivne oblike riječi, sugestija koje djeluju na autogeni nervni sistem, a zapravo pozitivno djeluje na rad ostalih mišića i dovodi do smirenosti u organizmu. Dobar je i za ublažavanje emocija koje su negativnog karaktera, kao i za emotivne reakcije. Preduslov za ovakvu terapiju, tehniku jeste njegova svakodnevna primjena ili više puta na dan.

Tako se automatizuje ukoliko se vježba svaki dan u isto vrijeme, te se organizam uči izboriti sa stresom, oslobađa se negativna energija, odnosno samovoljno se dovodimo u stanje smirenosti. Takve vježbe sa trenerom autogenog treninga traju po 20 minuta, klijent je pasivni posmatrač, a odnose se na sedam vježbi:

- mir,
- težina,
- toplina,
- srce,
- disanje,
- trbuh,
- čelo, vrat, jezik, vilica. Tokom ovih vježbi po šest puta izgovaraju se autosugestije, tako da se relaksira mišićna struktura, ublažava anksioznost i eliminišu psihosomatske tegobe.

Aktivan odmor podrazumijeva niz sportskih, fizičkih aktivnosti, što poboljšava cjelokupno stanje organizma. On pospješuje produbljenu inhibiciju pojedinih nervnih centara te se time obnavljaju nervne ćelije. Masaža ima izuzetnu ulogu u procesu oslobađanja od stresa, npr. ukočenost

vrata, čime se otklanja bol, grčevi u mišićima, stimulira se rad lojnih žlijezda, oslobađa se bol ili potpuno ili djelomično. Interesantna tehnika je i joga koja ima za cilj da oslobodi negativne, nakupljene karakteristike kod čovjeka. Joga se kombinuje sa tehnikom disanja i meditacijom. Vrlo je efikasna i ima primjenu i na našim prostorima. Ovo je tehnika koja se može primjenjivati i ujutro i navečer. Opuštene šetnje na otvorenom, npr. dubok udisaj u šest koraka, pa izdisaj u šest koraka sa zadržavanjem daha. Obično postoje centri za jogu, kursevi, treninzi. Jedna od tehnika oslobađanja od stresa je i brojanje u sebi do deset, zatim pjevušenje u sebi, umirujućim glasom, duboko disanje, puštanje omiljene pjesme, glasno pjevanje; osjećat ćete se lakše.

Ukoliko odgovorimo na ova pitanja, vidjet ćemo da i nije tako crno i na taj način ćemo promijeniti mišljenje o problemu kojem smo pristupili i sa kojim ćemo lakše izaći na kraj. Autorica je navela neke od preporuka za prevazilaženje stresa:

- kada imamo mnogo pitanja pred sobom, najbitnije je da uradimo najgori;
- stalno tražiti pomoć nije slabost, na taj način se čovjek uzdiže i uči kako da radi u timu, kako da djeluje;
- uvijek ostaviti bar malo vremena za stvari u kojima uživamo;
- izbjegavati svađe, rasprave, stresne situacije;
- vratiti se unazad i razmisliti koje su to stvari koje su stresne i zašto;
- bitno je da izražavamo svoje osjećaje, emocije, bar nekome;
- iako težimo ka pozitivnim osjećajima, često se rastužimo i imamo negativne osjećaje, zato naći način kako da se takva osjećanja kontrolišu;
- moramo naučiti kako da dijelimo svoje probleme, brige;
- ojačavati fizički, npr. kroz zdravu ishranu, trčanje, bavljenje sportom;
- tražiti mehanizme da se relaksiramo, opuštanjem nestaju stresovi, obnavljaju se zdrave ćelije;
- naučiti disati pravilno, ako je potrebno i potražiti stručnjaka za to.

Druga vježba koju ćemo navesti jeste prevladavanje straha. Strah je prisutan u svakom čovjeku, samo je neophodan momenat za njegovo buđenje. Pojavljuje se u momentu kada počinjemo razmišljati šta bi nam se moglo dogoditi, kako i na koji način. Mnogi ljudi zbog straha ne smiju da uđu u lift, ne smiju da posjete psihičke bolesnike, ne smiju da razgovaraju sa slijepima i slično. Ti strahovi su za ljude vrlo uobičajeni i sprečavaju ljude da krenu u neizvjesnost akcije koja za njih ima smisla. Takvi strahovi uzrokuju naše odgađanje, odvratanje pažnje, mnogi se tješe hranom, jedući prekomjerno, medijima, igricama te sami se korimo i ništa ne činimo. Tehnika izlaganja, tj. ići ususret strahu, vrlo je interesantna. Primjer: Ako želite da nešto napišete,



samo uzmete olovku i napišite nešto, pa ponovo neku rečenicu i tako nekoliko puta. Vidjet ćete da nije teško i strašno. I uvidjet ćete da nije teško i da će svaki korak pri pisanju biti lakši. Takva tehnika zove se tehnika izlaganja. Druga tehnika je da osjetite strah, pustite da osjetite strah, umjesto da ga izbjegavate, idite mu ususret. Primjer: Počeli ste da radite u policiji, stažista ste, trebate da odete u ćeliju među zatvorenike u policijskoj stanici. U vama „gori” vatra straha. Dopustite sebi da osjetite strah, ostanite sa strahom, kažite sebi da je sve O. K., idite naprijed. Spustite se u ćeliju. Polako. Pokušajte da vas ne bude strah iako bude prisutan, siđite u ćeliju i tako ćete osjetiti da se ne trebate riješiti straha, nego da se nosite sa njim; ne trebate ništa činiti u vezi sa strahom. To nije problem, to je samo osjećaj, doživljaj u momentu, samo dio posla koji želite raditi. Vrijeme je da shvatite da trebate imati strah, ali i ići sa njim u ćeliju među zatvorenike. Ukoliko želite da radite i bilo koji drugi posao, morate se nositi sa strahom, počev od trgovine. Iako mislite da tamo neće biti zatvorenika ni ćelije, naprotiv, u trgovini će vas doći slobodno „opljačkati”, istraumirati.

Pokušati odbaciti ego je jedan vid tehnike. Konstantno u strahu imamo priču šta bi nam se moglo dogoditi „ako”. Pokušam li otvoriti firmu ili pokrenuti neki biznis, neću uspjeti, osuđivat ću se, nisam dovoljno dobar, ne mogu to i slično. Vrlo je opasno, ali je u istom momentu dobro biti svjestan svega toga i koliko moć ima nad nama. Tako možemo početi sa odbacivanjem te priče. Pokušati ubaciti sadržaj u sadašnji trenutak, postati svjestan osjeta unutar sebe, duha, tijela, straha, ali i svega drugog. Glumačke tehnike su vrlo dobre za prevladavanje straha, oslobađanje od treme. Danas je svima potrebno i postoji niz metoda za prevazilaženje straha, a to su metoda disanja, vježba opuštanja, vježbe za podizanje energije, vježbe usklađenosti tijela i duha, vježbe stvaranja vlastitog prostora, vježbe javnog nastupa. Rješavanje straha od zubara: ako osjećate strah, nelagodu, trebate posjetiti zubara. Postoji reakcija na poznato, od odlaska zubaru iz iskustva, pa opet ponoviti. Fobija od zubara je kada izbjegavate posjetiti stomatologa do boli zuba. Ovo je ozbiljno stanje, a javlja se u vidu povraćanja, znojenja, drhtavice, histerije, plača (kod djece), tjeskobe, blijedog lica. Pitajte se kako spriječiti strah od odlaska stomatologu. Najprije pronađite stomatologa od povjerenja, koji zna da razumije zabrinutost i strah svog pacijenta, raspitajte se. Prvi put bilo bi da se upoznate sa stomatologom, a drugi put zakažite zahvat. A metode liječenja straha su:

- stomatolog će ponašanjem, komunikacijom i ostalim tehnikama opuštanja pomoći prevladati strah (kod pacijenta);
- druga metoda je da tehnološki zahvat i stomatološki zahvat učini jednostavnijima i to je najbolja metoda za pacijente koji pate od fobije

stomatologa. Sedacijom se postiže potpuna smirenost pacijenta, a podrazumijeva anesteziološku tehniku, ublažavanje bola, a primjena traje tokom cijelog zahvata. Dobra tehnika je pjevušenje dok se vade zubi i slično. Dakle, ovdje je važno da se ide ususret strahu, a ne da se strah potiskuje i ostaje u nama. Bitno je učiniti što smo željeli, a strah je uvijek prisutan. Bitno je da se prate tehnike i strah će nestati.

I još ćemo dodati da nema problema koji se ne može riješiti, samo nepravilne ljudske komunikacije. Kao posljedica stresa vrlo često dolazi do obolijevanja od neke psihosomatske bolesti.

Čitljivošću, jasnoćom i sažetošću ova knjiga izdvaja se od drugih knjiga; nosi u sebi najviše psihološko-kulturološkoga ali i komunikacijskoga. Tijana Mandić je na sebi svojstven način predstavila ovu problematiku. Očigledno je da je ova knjiga plod iskustva, prije svega, razmišljanja o raznim etapama ličnosti, timovima, komunikacijama i o tome kako da običan čovjek izađe na kraj sa vođom, te da svoj posao ne vidi kao „dosadan“, da ne sagori i trudi se u svakom momentu svoga života. Vježbe koje je autorica nastojala objasniti su vrlo jasne i prikazane kroz vježbu. Kako savladati sebe i saznati kako uspjeti sa drugima u komunikaciji, vrlo je bitna vježba. Na kraju, razgovarajte otvoreno, tražite rješenje za vaše probleme, relaksirajte se i uživajte u stvarima koje volite da radite. Terapija kod straha je individualna. Svaki čovjek u strahu zahtijeva drugačiji tretman. Fobija od letenja avionom je specifična i osobe koje se boje letenja avionom prije će odustati od letenja pa će putovati autobusom i slično negoli se javiti stručnjaku za pomoć. Suočavanje sa strahom je jedna od metoda prevazilaženja straha, dolaženja do saznanja čega se zaista bojimo, prihvatanja da se strah ispolji u cijelosti, usvajanja strategija za prevazilaženje straha, konstantnog učenja kako prevladati strah.

Ovu knjigu preporučujemo svima onima koji se bave psihologijom, studentima, nastavnicima, jer je vrlo koncizna, čitljiva i poslužit će za rješavanje konflikata, te iznalaženje rješenja u mnogim životnim situacijama.