

AKTIVNO SLUŠANJE

Mora postojati razlog zbog kojega imamo dva uha, a samo jedna usta ☺

Pokušajte se sjetiti neke situacije u kojoj ste pokušali izraziti svoje mišljenje, ali ste imali osjećaj da vas se ne čuje. Razmislite o kakvoj se situaciji radilo, kako se druga strana ponašala, kako ste se osjećali, što ste učinili... Razmislite također što je druga strana mogla učiniti drugačije da biste imali dojam da vas je saslušala? Što je druga strana mogla dobiti time da vas je bolje slušala?

Vještina slušanja mnogo je više od sposobnosti da čujemo, obuhvaća razumijevanje poruke, situacije i druge osobe. Razgovor je proces koji se sastoji od govorenja i slušanja. Međutim često se zanemaruje činjenica da bez aktivnog slušanja nema sporazumijevanja. Zapravo, uspješnost sporazumijevanja više ovisi o kvaliteti slušanja nego o količini iznesenih informacija. Istraživanja pokazuju da se oko 75% sadržaja koji se prenosi u komunikaciji ignorira, krivo razumije ili odmah zaboravi.

Aktivno slušanje znači da usmjeravamo pažnju na ono što osoba govori i osjeća te da izražavamo vlastitim riječima ono što mislimo da je govornik htio reći. Drugim riječima, provjeravamo jesmo li dobro razumjeli govornikovu poruku uključujući riječi i osjećaje. Aktivnim slušanjem povećavamo vjerojatnost ispravnog razumijevanja sugovornika, izbjegavamo prepreke u komunikaciji i poštujemo tuđa mišljenja, stavove i osjećaje. Razvijena vještina aktivnog slušanja omogućuje drugoj osobi da se osjeća ugodno, da ima povjerenje u onog koji sluša i da, prema tome, lakše izrazi ono što je zaista željela reći.

Koristi aktivnog slušanja:

- pokazuje vaš interes i brigu za govornika
- vodi do bolje informiranosti o govorniku ili situaciji
- potiče daljnju komunikaciju
- vodi do veće suradnje i boljeg rješavanja problema
- smiruje napete situacije
- poboljšava odnose među ljudima
- potiče druge da i oni vas pažljivije slušaju



Slušajući aktivno pokazujete svoju empatiju i šaljete sljedeće poruke:

"Zainteresiran sam."

"Razumijem što mi govoriš."

"Poštujem tvoja razmišljanja."

"Ne vrednujem te i ne pokušavam te promijeniti."

Kako slušati, a ne čuti?

- Pseudoslušanje - iako se čini kao da je slušatelj koncentriran na ono što govornik govori, on ga ipak ne sluša.
- Jednoslojno slušanje - slušatelj prima samo jedan dio poruke (npr. verbalni sadržaj), dok se drugi dio poruke zanemaruje (npr. neverbalni).
- Selektivno slušanje - slušatelj sluša samo ono što ga posebno zanima, a ignorira sve ostalo.
- Selektivno odbacivanje - slušatelj prati sve što se iznosi, ali "ne čuje" neke dijelove koje ne želi čuti.
- Otimanje riječi - slušatelj sluša samo s ciljem da ugrabi priliku za vlastiti govor.
- Obrambeno ili defenzivno slušanje - slušatelj je osjetljiv i ima općeniti stav da ga se napada pa i neutralne, nedužne i dobronamjerne izjave shvaća kao napad na sebe te na to reagira obranom i protunapadom.
- Slušanje „u zasjedi“ – osoba sluša radi napada na sugovornika. Slušatelj ne obraća pažnju na glavnu misao i cijeli kontekst, već očekuje propust ili nejasnoću u onome što govornik iznosi, kako bi ga mogao napasti.

Kako aktivno slušati?

- Za početak, odlučite da ćete slušati.
- Otklonite prepreke koje mogu omesti vašu koncentraciju tijekom razgovora (npr. ugasite TV, kompjuter, utišajte telefon).
- Služite se neverbalnom komunikacijom za usklađivanje sa sugovornikom i povećavanje razumljivosti svoje poruke: kimajte glavom, održavajte kontakt očima, pratite govor tijela.
- Koncentrirano slušajte bez prekidanja sugovornika.
- Ne dovršavajte tuđe rečenice i pričekajte s odgovorom, počnite govoriti kada ste sigurni da je druga osoba rekla sve što je htjela.
- Ako zaista morate prekinuti osobu, ispričajte se što je prekidate i objasnite razlog zbog kojeg ste to učinili.
- Izbjegavajte brze zaključke, dajte si vremena i provjerite jeste li dobro zaključili: *“Čini mi se da želiš reći...”*
- Ne nudite savjete, ne prosuđujte, ne raspravljajte o ispravnosti i ne namećite svoje vlastito mišljenje.
- Ponovite ono što ste čuli svojim riječima i provjerite sa sugovornikom je li to htio reći.



Uspješna je komunikacija i ona koja je primjerena kontekstu - naravno da nećete u svakodnevnoj komunikaciji biti u prilici i potrebi koristiti sve navedene upute. No u određenim situacijama kada razgovor ima važnu funkciju, npr. razriješiti konflikt ili pružiti podršku, ovakav nas način aktivnog slušanja sigurnije vodi do željenog cilja.

Ova publikacija izrađena je uz pomoć Europske unije. Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost Sveučilišta u Rijeci i ni na koji se način ne može smatrati kako odražava gledišta Europske unije.



StuDiSupport



Sveučilište u
Zagrebu

"Europska unija

Ulaganje u budućnost

Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda"