
Veština slušanja

Prof. dr Danijela S. Petrović

Komunikacijske veštine 2015

Odeljenje za psihologiju

Filozofski fakultet, Univerzitet u Beogradu

Veština slušanja

- **Neslušanje:** postoji više vrsta neslušanja i svako od njih ima u osnovi drugačiji prikriveni motiv
1. **Pseudoslušanje** - na prvi pogled izgleda da je osoba skoncentrisana na ono što sagovornik govori, ali ga zapravo ne sluša
 2. **Jednoslojno slušanje** - slušalac prima samo jedan deo poruke (npr. verbalni sadržaj), dok se drugi deo poruke zanemaruje (npr. neverbalni)
-

-
3. **Selektivno slušanje** - slušalac sluša samo ono što ga posebno zanima, a ignoriše sve ostalo
 4. **Selektivno odbacivanje** - slušalac prati sve što se događa, ali "ne čuje" neke delove koje ne želi da čuje
 5. **Otimanje riječi** - slušalac sluša tek toliko da ugrabi priliku za vlastiti govor, bilo da je to nastavljjanje rečenice sagovornika, ili preuzimanje cele teme
 6. **Deljenje saveta** - slušalac ne sluša osećanja i potrebe sagovornika već mu objašnjava koji je najbolji način da se postupi u određenoj situaciji
-

7. **Obrambeno ili defenzivno slušanje** - slušalac je povišeno osetljiv i ima doživalj da ga sagovornik napada, zbog toga neutralne i dobronamerne izjave sagovornika shvata kao napad na sebe i na to reaguje obranom i protuvnapadom
 8. **Slušanje u zasedi** - slušanje radi napada na sagovornika; slušalac ne obraća pažnju na glavnu misao i celi kontekst, već samo pazi na propuste ili nejasnoće u onome što sagovornik iznosi, kako bi ga mogao napasti
 9. **Zapitkivanje** - slušalac postavlja gomilu pitanja koja čine da se govornik oseća kao u sudnici
-

Aktivno slušanje

- **Aktivno slušanje je:**
 - **usmeravanje pažnje na ono što osoba govori i oseća**
 - **davanje povratne informacije**
 - **na to kako smo razumeli govornikovu poruku
(i reči i osećanja)**
-

Razlozi za aktivno slušanje

- pokazuje naš interes i brigu za sagovornika
 - vodi ka boljem informisanju o sagovorniku ili situaciji
 - podstiče dalju komunikaciju
 - vodi ka saradnji i boljem rešavanju problema
 - smiruje ljude i "hladi" napete situacije
 - poboljšava odnose među ljudima
 - podstiče druge da i oni nas pažljivije slušaju
-

Aktivno slušanje

- veština slušanja je mnogo više od sposobnosti da «čujemo reči»
 - ona obuhvata razumevanje poruke, situacije i druge osobe.
 - aktivnim slušanjem izbegavamo prepreke u komunikaciji, i poštujemo tuđe mišljenje, stavove i osećanja, ili drugim rečima poštujemo integritet osobe koju slušamo
 - razvijena veština slušanja omogućava drugoj osobi da se oseća prijatno, da ima poverenje u slušaoca, da mnogo lakše izrazi upravo ono što je zaista želi da kaže
-

Aktivno slušanje

- Slušajući aktivno pokazujete svoju empatiju i šaljete sedeće poruke:

"Razumem šta mi govoriš."

"Zainteresovan/na sam i stalo mi je."

"Prihvatam te kao osobu takvu kakva jesi."

"Poštujem tvoja razmišljanja."

"Ne vrednujem te i ne pokušavam da te promenim."

Smernice za aktivno slušanje

Pravila aktivnog slušanja:

- Ne prekidajte drugoga!
 - Ne nudite savete!
 - Ne prosuđujte i ne raspravljajte o ispravnosti!
 - Stavite vlastito mišljenje u “zagradu”!
-

Smernice za aktivno slušanje

■ ***Odlučite da ćete slušati***

- na početku razgovora recite sebi «Sada ću pažljivo da slušam sagovornika» - namera da slušate poboljšaće vašu sposobnost slušanja
- otklonite prepreke koje mogu da ometaju vašu pažnju
 - npr. ugasite radio ili TV, zatvorite vrata ili se udaljite od drugih ljudi
- «Ugrizite se za jezik» kada osetite impuls za nekim negativnim logičkim ili emocionalnim komentaram
 - to ne znači da nećete reći svoje mišljenje, već da ćete sebi obezbediti više vremena za razmišljanje, a sagovorniku/ci ćete pružiti priliku da do kraja kaže ono što je želeo/la.

Smernice za aktivno slušanje

■ ***Govor tela***

- ❑ jasno pokažite da slušate - koristite odgovarajuće neverbalne znake
 - ❑ držite se na udaljenosti na kojoj se oboje osećate prijatno
 - ❑ nagnite se malo telom prema sagovorniku, nagnite glavu lagano na stranu i povremeno klimnite glavom ili pokažite kojim drugim neverbalnim znakom (npr. odgovarajućim izrazom lica) da pažljivo slušate
 - ❑ gledajte osobu u oči
 - ❑ izbegavajte ometajuće pokrete – dok slušate ne gledajte na sat, ne listajte papire i sl.
-

Smernice za aktivno slušanje

■ ***Ne prekidajte sagovornika***

- ❑ dovolite sagovorniku/ci da završi ono šta je želeo/la da kaže bez prekidanja
- ❑ ne pogađajte šta je osoba htela da kaže, pustite je da vam to sama saopšti
- ❑ pričekajte pauzu u govoru pre nego što počnete da odgovarate na ono što je rečeno
- ❑ ako je iz bilo kojeg razloga potrebno da prekinete osobu, učinite to obazrivo, čak i kada osećate da sagovornik ne pokazuje razumevanje za vaše potrebe
- ❑ ako zaista morate da prekinete osobu, npr. zbog nedostatka vremena, izvinite se što je prekidate i ljubazno objasnite razlog zbog kojeg ste je prekinuli
- ❑ rezimirajte ono što je do tada rečeno pre nego što promenite temu ili “odjurite dalje”

Smernice za aktivno slušanje

■ *Slušajte skrivenu poruku*

- poruka «u pozadini» može da bude drugačija od onoga što je iskazano rečima
- Što je to što osoba zaista misli? Što je to što zapravo hoće da čujete ili saznate? Da li govori jedno, a neverbalno komunicira nešto potpuno različito?
 - Osoba može npr. reći «Dobro sam», a da pri tome izgleda vreoma ljuto ili uznemireno. Uočite te razlike.
- ukoliko procenite da je odgovarajuće možete ukazati na protivrečnost poruke koju primete:
 - «Zvučiš mi vrlo uznemireno» ili «Čini mi se da si jako ljuta».

Smernice za aktivno slušanje

■ **Pojasnite detalje**

- ❑ Razmišljajte o onom što čujete i postavljajte otvorena pitanja. Ona će vam pomoći da pojasnite neke detalje, budete sigurni da ste dobro razumeli i da pokažete osobi da je stvarno slušate.
 - ❑ Ako vam nešto nije jasno, kažite da to niste dobro razumeli i zamolite osobu da vam to još jednom objasni ili kaže drugim rečima.
 - ❑ Vaša zbunjenost može proizlaziti i iz toga što ni osoba sama nije sigurna u svoje mišljenje o temi o kojoj razgovarate. Vaša pitanja mogu joj pomoći da i sebi razjasni šta u stvari misli ili želi.
-

Smernice za aktivno slušanje

- ***Proverite da li ste dobro razumeli***
 - Ljudi ne moraju biti vešti u komuniciranju poruke koju žele da vam saopšte. S druge strane, i vi možete pogrešno čuti ili krivo protumačiti situaciju. Jedini način da budete sigurni u to da li ste dobro razumeli poruku je da je verbalizujete i vidite kako će osoba na to reagovati.
 - Sumirajte ono što mislite da ste čuli.
 - to je najbolje učiniti koristeći kratku rečenicu ili pitanje u trenutku kad sugovornik napravi pauzu u svom izlaganju

-
- Povremeno **parafrazirajte** rečeno – ukratko ponovite svojim rečima kako ste razumeli to što vam osoba govori.
 - Učinite to na način koji pokazuje da nastojite da razumete:

«Ako sam te dobro razumjela, ti misliš da ...»

«Dakle, vi ne biste više želeli da nastavite da radite u ovom timu?»

«Znači li to da ...?»

- Nemojte se zavaravati da vam je sve jasno i preskočiti ovu proveru.
-

Smernice za aktivno slušanje

■ ***Naučite da ćutite***

- ❑ većina osoba u komunikaciji teško podnosi period ćutanja i žuri da ga što pre prekine

Međutim, ćutanje ima nekoliko važnih funkcija:

- ❑ daje jasan znak da ste završili sa govorenjem
 - ❑ pruža mogućnost drugim osobama da se uključe u razgovor
 - ❑ daje vam vremena da sredite misli
 - ❑ osobama pruža mogućnost da razviju svoje ideje
 - ❑ daje ljudima vremena da se saberu i stišaju svoje emocije
 - ❑ može da pruži priliku za neverbalnu komunikaciju, koja je često mnogo snažnija od govorenja
-