

Aktivno slušanje

"Razlog zbog kog imamo dva uha, a samo jedna usta je da bismo mogli više slušati a manje govoriti", stara je latinska poslovice. Međutim koliko od nas je zaista razmislilo o ovome? Ceo život slušamo, učimo po glasu da prepoznamo ljude, slušajući reči formiramo mišljenje i stavove. Oko 70% svog budnog vremena provedemo slušajući. Ne zaboravite da slušanje uključuje ne samo onaj deo licem u lice, nego i sve ono što čujemo posredstvom elektronskih medija, sedeći u kancelariji radeći svoj posao, čekajući negde red... Gde god da ljudi pričaju. Zanimljiva činjenica je da je slušanje jedna od retkih stvari koju nismo učili (poput govora, hoda ili sl.) pa joj se samim tim kroz život moramo posvetiti. A postoji više vrsta "slušanja":

Pasivno slušanje - u principu ne zahteva mnogo slušanja, više onako "na pola uha" čujemo da neko u pozadini naših misli priča o nečemu dok mi s vremena na vreme ubacimo po neko "aha" i "da". Ovde čak ni govorom tela ne pokušavamo da ubedimo nekog da ga slušamo.

Pseudo slušanje - govor tela ubeđuje našeg sagovornika da ga slušamo (gledamo ga u oči, klimamo glavom...) dok se u našim mislima detaljno razvija plan šta ćemo raditi kada dođemo kući, koji ćemo film gledati ili bilo šta slično....

Selektivno slušanje - od svega onoga što čujemo ovom prilikom, pamtimo samo ono što nam je interesantno ili nam je u cilju da čujemo.

Doslovno slušanje - ovo je najbolji primer za razliku između pojmova čuti i slušati, ovom prilikom mi čujemo šta nam se govori ali ne uključujemo i ostale elemente komunikacije u slušanje pa samim tim možda ni ne razumemo šta nam je ispričano.

Aktivno slušanje - u potpunosti pratimo celokupni komunikacioni tok. Pažljivo slušamo šta nam se govori, na koji način je nešto rečeno i kakvim je govorom tela ispraćeno. Na ovaj način dobijamo kompletnu sliku koja nam daje mogućnost da odgovorimo na najbolji mogući način.

Da bismo postali dobar slušalac moramo imati veliku želju da razumemo druge ljude. Slušanje traži napor i pažnju. Da bismo slušali moramo nakratko potisnuti svoj stav, zarad razumevanja nekog drugog. Ali zauzvrat, to razumevanje ima težnju da nam se vrati jer i ljudi počinju nas da razumeju. Niko se naučen nije rodio, bar ne kada je slušanje u pitanju, prema tome nikad nije ni kasno to da naučimo. Sledećih nekoliko saveta će vam pomoći da krenete u dobrom pravcu:

Dok tražite posao, mogu da vam pomognu:

Saveti

Testovi

Iskustva

Odgovori pravnika

Korisne informacije

www.poslovi.infostud.com/dok-trazite-posao

Sami odlučite da želite da slušate

Kada uđete u konverzaciju sa nekim, naterajte sebe da slušate šta vam se govori jer već i sama namjera poboljšaće vašu sposobnost slušanja. Ovde je važno da ispunite sve "uslove" slušanja, gledajte sagovornika u oči, jer će u suprotnom delovati kao da ste nezainteresovani i distancirani. U razgovor unesite i neke neverbalne znakove pažnje poput klimanja glavom ili govorom, davanjem povremenih komentara na to što sagovornik priča.

Kako biste što bolje razumeli svog sagovornika važno je da osim verbalnih poruka čitate i one neverbalne tj. govor tela. Položaj tela govori o vašem sagovorniku skoro koliko i same reči. Neko ko je zgrčen, skupljenih ruku i prekrštenih nogu šalje sliku zatvorenosti. Nasuprot tome, jasna gestikulacija „otvorenih ruku" i uspravno držanje tela znak je otvorenosti i spremnosti da vam se neko poveri. Naravno, govor tela je mnogo složeniji od ovih par primera i najbolje ćete naučiti da ga „čitajte" vežbanjem i pristupanjem vašim sagovornicima sa punom pažnjom.

Usmerite svu svoju pažnju na razgovor

Da bismo stvarno slušali, važno je da svu svoju pažnju usmerimo na razgovor, što podrazumeva da u toj prilici ne radimo druge stvari. Dakle ne možemo aktivno slušati i pri tome obraćati pažnju na još neki sadržaj (kompjuter, tv, telefon....) jer nam je u tom momentu pažnja rasuta na sve one aktivnosti koje radimo. Iako ljudi često misle da mogu i da rade nešto drugo i da slušaju (koliko puta vam se desilo da pričate osobi koja nešto radi na računaru i govori vam ono standardno - pričaj ti samo, slušam te), na taj način se ne može slušati sa punom pažnjom. Naime, ako radite više stvari odjednom, vaša pažnja je uvek manje ili više podeljenja. Iako vi čujete neke stvari koje vam sagovornik govori, sigurno je da ne dobijate celu poruku - neke stvari ćete možda prećuti, možda nećete registrovati emocije koje se kriju iza reči, nećete ispratiti govor tela sagovornika zato što ne gledate u njega i sl. I ono što je sigurno - sagovornik će dobiti poruku da mu niste posvetili potpunu pažnju, što može ići do toga i da se oseti uvređenim.

U poslovnim prilikama, pogotovo na sastancima, najbolje je da se oni drže u salama koje nemaju telefon, kompjuter i druge stvari koje će učesnicima odvlačiti pažnju i prekidati razgovor, kao i koje su udaljene od izvora buke.

Uključite se u razgovor, ali ne upadajte u reč

Ovo znači da morate postati aktivan činilac razgovora. Trebalo bi da postavljate pitanja o svemu što vam nije jasno, da parafrazirate ono što vam pravi dilemu i konfuziju, da proverite da li ste dobro razumeli šta je osoba želela da kaže. Međutim, važno je da se suzdržite da ne govorite previše. Često se dešava da, dok "slušamo" nekog, razmišljamo šta ćemo reći sledeće pa, onda ni ne čujemo najbolje šta nam je sagovornik rekao. Ako ste u nekoj debati i morate odmah da date odgovor ili repliku, onda je to teško izbeći ali i tada je potrebno da, razmišljajući o odgovoru, ne izgubite nit onoga što sagovornik govori. Međutim, u većini drugih situacija, kada želite da se posvetite sagovorniku, potrebno je da se apsolutno fokusirate na slušanje i sačekate vreme kada će možda biti potrebno da nešto kažete. U svakom slučaju, nemoguće je da u isto vreme i pričate i aktivno slušate nekoga. Takođe, aktivno slušanje isključuje i sve radnje koje će odati utisak da ste nezainteresovani i da vam nije stalo do sagovornika (gledanje na sat, kroz prozor...).

Osim toga, veoma je važno obratiti pažnju na to da ne prekidate sagovornika, osim ako je to stvarno

Dok tražite posao, mogu da vam pomognu:

Saveti

Testovi

Iskustva

Odgovori pravnika

Korisne informacije

www.poslovi.infostud.com/dok-trazite-posao

potrebno. Naime, često se dešava da ljudi „uskaču“ sa svojim komentarima dok neko drugi govori, prekidaju drugu osobu ili samo čekaju priliku da sagovornik malo zastane u govoru pa da se oni ubace sa svojim komentarom i preuzmu reč. Na ovaj način sagovornik ne dobija priliku da kaže sve ono što je hteo, ali dobija sasvim jasnu poruku da drugoj osobi nije stalo do toga da je sasluša. Na ovo treba obratiti posebnu pažnju jer često mi ni sami ne uviđamo koliko smo skloni prekidanju drugih, pa je zato potrebno puno truda uložiti kako bismo to iskontrolisali i kako bismo mogli aktivno slušati druge.

Držite se teme i posvetite se sagovorniku

Vezano sa upadanjem u reč jeste i česta navika ljudi da kompletno preuzmu reč od sagovornika i prebace temu razgovora na sebe ili na neku drugu temu. Verovatno ste se nekada našli u situaciji da pričate o nečemu što vam se dogodilo, na šta vaš sagovornik jedva dočeka da se na nadoveže sa primerom tipa „A da znaš šta se meni dogodilo..“ ili „Ma, nije to ništa, treba ti da upoznaš mog šefa, kakav je to lik..“ ili „Da ti ja kažem iz mog iskustva...“ i potom temu razgovora kompletno prebaci na sebe, svoje muke, dogodovštine, a da vi ne stignete ni da ispričate do kraja to što ste imali. A često se dešava da se kroz te priče i sasvim promeni tema tako da kasnije možda nije ni zgodno vraćati se na ono što ste želeli da ispričate. Ovo su takođe primeri kada osoba ne sluša ili ne želi da sasluša sagovornika te, ako želite da zaista čujete šta neko želi da vam kaže, potrebno je da ga pustite da na miru to i uradi. Za aktivno slušanje, neophodno je da se stvarno posvetimo toj drugoj osobi - sagovorniku, a ne da samo razmišljamo o sebi, svojim razmišljanjima i tome šta ćemo mi reći.

Saosećanje je važno, ali kontrolišite svoje emocije i stavove

Kako bi slušanje imalo pun efekat, pokušajte da saosećate sa svojim sagovornikom, jer tako su "tuge upola manje a sreće duplo veće". To ne znači da treba nekoga da obaspemo emocijama (na kraju krajeva, u mnogim situacijama to nije ni zgodno) već da uspemo da prepoznamo potrebe sagovornika i da ih ispoštujemo. Na primer, ako je osobi sa kojom razgovarate potrebno samo da je a neko sasluša, naš pokušaj da joj damo što više saveta može biti pogrešan i shvaćen čak kao nametljiv i nadmen, ako se postavimo kao „draga Saveta“ ili neko ko ima sve odgovore. Naravno, ova situacija može da funkcioniše i obrnuto, te ukoliko je reč o npr. poslovnom razgovoru gde sagovornik ima potrebu za konkretnim rešenjima a ne za emocionalnim razumevanjem, onda se tako treba i postaviti, slušati koji su konkretni problemi sagovornika i pokušati ponuditi mu moguća rešenja.

Međutim, da biste nekoga zaista saslušali, nekada je potrebno da privremeno svoje emocije i mišljenje stavite malo po strani. U suprotnom, može se desiti da razgovor pretvaramo u ratnu zonu. tj. kad god nam se učini da sagovornikove reči možemo dovesti u pitanje ili kad god se sa njima ne slažemo, koristimo svaku priliku za napad i dokazivanje da smo mi u pravu. Ili obrnuto, može se desiti da sve što smo čuli tumačimo kao napad na našu ličnost pa opet koristimo svaku priliku da se branimo ili i sami verbalno napadnemo sagovornika, što se često kombinuje sa upadanjem u reč i prekidanjem sagovornika. Ovo ne znači da je potrebno da podredimo svoje stavove sagovorniku ili da se pretvaramo da se slažemo, ali je potrebno da budemo otvoreni i za tuđe mišljenje i da ga saslušamo, pa tek nakon što smo osobu stvarno saslušali, razmotrili to što je izrečeno - tek onda donosimo sud. U suprotnom, ako u razgovor ulazimo sa predubedenjem da sve što će druga osoba reći nema smisla ili ako se tokom razgovora fokusiramo samo na to da hvatamo drugoj osobi greške, sigurno nećemo biti fokusirani niti spremni na to da zaista čujemo šta ta osoba govori.

Dok tražite posao, mogu da vam pomognu:

Saveti

Testovi

Iskustva

Odgovori pravnika

Korisne informacije

www.poslovi.infostud.com/dok-trazite-posao

Parafraziranje i rezimiranje

Na kraju, parafraziranje tj. prepričavanje onoga što je naš sagovornik rekao je od velikog značaja, jer time smanjujemo šanse da protumačimo njegove reči pogrešno. Parafraziranjem toga što smo čuli mi zapravo dajemo do znanja da smo shvatili poentu priče i proveravamo da li smo se dobro razumeli, što je izuzetno korisno u konfliktnim situacijama. Često se dešava da se ljudi zapravo razumeju, ali to ne shvataju jer jedna ili obe osobe nisu dobile od druge strane neki znak razumevanja. U takvim slučajevima razgovor može da se svede maltene na to da se jedna ili čak obe strane stalno trude da obrazlože svoj stav i stvara se onaj utisak da non stop pričaju jedno te isto, vrte se u krug a nigde ne stižu.

Sve u svemu, u svakodnevnom životu loše slušanje je češće pravilo nego izuzetak. Ponekad mi loše slušamo druge ljude i retko to zapažamo, ali često uočavamo da druga osoba ne sluša nas. Ali ako želimo da napravimo razliku, treba krenuti od nekud... A uvek je najbolje da krenemo sami od sebe. Samo napred!

Dok tražite posao, mogu da vam pomognu:

Saveti

Testovi

Iskustva

Odgovori pravnika

Korisne informacije

www.poslovi.infostud.com/dok-trazite-posao