

Slušanje je težak posao

– ALI SE ISPLATI

Nedavno me pitala kolegica, koju nisam vidjela duže vrijeme, što radim, čime se bavim. Odgovorila sam joj da držim radionice iz komunikacijskih vještina. Na njen upitni pogled, dodala sam: “To su ti vještine govorenja, poslovnog pisanja, prezentiranja, slušanja ...”

“Slušanja?” – prekinula me. “Zaboga, kakvog slušanja. Nemoj mi reći da ima takvih koje trebaš učiti slušati. Što ljudima sve ne padne napamet da bi zaradili lovu.”

Počela sam joj objašnjavati, ali po njezinom ponašanju shvatila sam da me više ne sluša.

Piše:

mr. sc. Mila Vlajo

VEĆINA LJUDI UZIMA ZDRAVO ZA GOTOVO da onaj tko nas čuje i govori hrvatski, shvaća o čemu govorimo. To vjerovanje temelji se na pogrešnoj pretpostavci da je uspješno komuniciranje ono što i kako govorimo, a ne ono što su drugi čuli i razumjeli.

OPĆE ZNAČAJKE SLUŠANJA:

1. Slušanje je važna komunikacijska vještina za stvaranje i održavanje odnosa. Ljudi cijene osobe koje znaju slušati i rado se s njima druže.
2. Osobe koje ne slušaju su dosadne. Imamo dojam da ih ne zanima nitko osim njih samih. Tragično je što takve osobe nisu svjesne u čemu je problem.
3. Opasno je ne slušati. Može nam se dogoditi da propustimo ili krivo razumijemo neku važnu informaciju.
4. Slušanje je istodobno obveza (dužnost) i kompliment.

Obveza, zato što se moramo truditi da shvatimo riječi, osjećaje i stajališta druge osobe. Kompliment, zato što kad slušamo kao da govorimo: *stalo mi je, ti si mi važan/važna*.

PRAVO NASUPROT LAŽNOM SLUŠANJU

Pravo slušanje temelji se na želji slušača da razumije drugu osobu, da nešto nauči, sazna ili/i da pomogne osobi da izrazi svoje osjećaje. Nažalost, vrlo često slušamo s drugom namjerom. Kod lažnog slušanja (pseudo-slušanje) nije nam namjera da razumijemo drugu osobu već da zadovoljimo SVOJE potrebe – imamo svoje razloge zbog kojih slušamo.

Evo najčešćih:

- da saznamo samo određene informacije, ono što je nama u tom trenutku važno;
- kupujemo vrijeme, pripremamo se za svoj nastup (mi želimo govoriti);
- slušamo da otkrijemo gdje su osobe ranjive da se osvetimo ili da pokažemo da smo pametniji;
- tražimo slabe točke u izlaganju, *skupljamo streljivo* za napad;
- pokazujemo da smo zainteresirani da bismo se sviđjeli;



- površno slušamo, zapravo samo šutimo, jer je to pristojno;
- napola slušamo jer ne znamo kako da se riješimo osobe a da je ne uvrijedimo.

ZAŠTO JE VAŽNO SLUŠATI

Slušati nije lako, da bismo zaista čuli drugu osobu moramo htjeti ali i znati slušati.

Slušanje nam omogućuje da:

- shvatimo što nam je osoba rekla: da izbjegnemo nesporazume ili svađe;
- pokažemo razumijevanje: osoba kojoj smo posvetili pažnju i vrijeme osjeća se dobro i važno;

“Dva dobra govornika nisu vrijedna jednog dobrog slušača.”
– Kineska poslovice

- potaknemo osobu da kaže više: mnogi ljudi su zatvoreni ili sramežljivi;
- odgovorimo na ono što nam je rečeno: ne možemo odgovoriti ako nismo slušali;
- smanjimo intenzitet emocija osobe s kojom razgovaramo: pažljivo slušanje omogućuje da se osoba smiri i konstruktivno suoči sa situacijom;
- izgradimo i održavamo kvalitetne odnose.

ODGOVORNO SLUŠANJE

Prvi korak u komunikaciji nije govorenje, nije ni slušanje. Prvi korak je priprema za slušanje – preuzimanje odgovornosti za razumijevanje riječi i osjećaja druge osobe. Samo je jedan test uspješne komunikacije, a to je – je li druga osoba razumjela ono što smo željeli reći.

U svojoj knjizi *Be Your Own Executive Coach*, Peter deLisser kaže: “Odgovorno slušanje je prihvatanje 100 postotne odgovornosti za razumijevanje druge osobe,



bez obzira koliko loše ona komunicira. “Takvo slušanje je vrlo naporno pa stoga trebamo znati odabrati situacije u kojima ćemo to činiti. deLisser navodi tri takve situacije:

- kada trebamo točne informacije da bismo donijeli odluku;
- kada želimo stvoriti i održavati odnose međusobnog povjerenja;
- kada želimo smanjiti emocionalnu napetost kod druge osobe.

PRAVO SLUŠANJE JE AKTIVNO, A NE PASIVNO

Slušanje je najvažnija komunikacijska vještina jer o našoj

spособnosti slušanja ovisi hoće li biti uspostavljena istinska komunikacija.

U slušanje je uključeno više aktivnosti:

Prvo, obraćamo pozornost i čujemo. Zvučni valovi dolaze u naše osjetilo sluha (uho) i postajemo svjesni da osoba pokušava komunicirati s nama. Razlika između čuti i slušati: jedno je fizička aktivnost, primanje zvukova, a drugo mentalni proces razumijevanja, procjenjivanja i reagiranja.

Zatim, interpretiramo poruku – dajemo joj značenje. Verbalni i neverbalni dio poruke važni su kod interpretacije. “Ako čujete samo moje riječi, nećete razumjeti moju poruku”, kaže Marty Brounstein u svojoj knjizi *Communicating Effectively for Dummies*. Svaka poruka koju ste čuli izražena je verbalno i neverbalno. Vrlo često neverbalni dio poruke prenosi više značenja od onog verbalnog.

Moramo pamtit i što slušamo i ocijeniti poruku. Najčešće zaključujemo i procjenjujemo prije nego što smo čuli cijelu poruku.

U slušanje je uključen i feedback – svaka poruka (reakcija) koju slušač šalje govorniku, za vrijeme i nakon razgovora. Ona može biti svjesna i nesvjesna, verbalna i neverbalna. Osnovna svrha feedbacka je pokazati govorniku da li slušamo i razumijemo li što nam govori.

Paralelno procesiranje, izraz koji se koristi za opisanje vještine istovremenog slušanja i obavljanja nekog drugog posla. Problem leži u tome što čak i da možemo slušati dok nešto drugo radimo, druga strana nam ne vjeruje. U većini situacija, uspješnost slušanja se ne mjeri razumijevanjem (jesmo li razumjeli poruku) već uspostavljanjem veze s drugom osobom. Da bismo bili uspješni slušači, moramo **pokazati** da slušamo.

Pokažite drugima da slušate tako što: gledate sugovornika u oči, lagano se nagnjete prema sugovorniku, kimate glavom – pružate neverbalni feedback.

“Ako ne izgledaš kao da slušaš, ljudi te doživljavaju kao nepažljivu i bezobzirnu, površnu osobu.” (*Listen up* L. Barker, K. Watson)

Obilježja aktivnog slušača su sljedeća:

- svjestan je svojih predrasuda i trudi se da ih kontrolira;
- ne isključuje se samo zato što se ne slaže s govornikom - trudi se da sluša i shvati;
- sugovornika, što ne znači da se mora s njim/njom složiti;
- ne završava rečenice sugovornika;
- ne razmišlja o svojim problemima dok drugi govore;
- odgovore smišlja nakon što sugovornik prestane govoriti a NE dok govori;
- reagira na sugovornikove riječi ali ga ne prekida stalno;
- dok sugovornik govori ne sluša samo ono što ga zanima (selektivno slušanje);
- pokušava rezimirati izrečeno tako što kaže “ako sam dobro shvatio/la, htjeli ste reći ...” ili “čini mi se da je problem u ...”.

Neka naša ponašanja kod (ne)slušanja su kronična, a neka čuvamo samo za određene ljude i određene situacije. Za početak, bilo bi korisno da takva ponašanja osvijestimo, da ih prepoznamo. Promijeniti loše navike možemo samo ako smo ih svjesni. □

“Jedna od temeljnih ljudskih potreba je potreba za razumijevanjem i prihvaćanjem. Najbolji način pokazivanja razumijevanja drugih jest da ih slušamo.”
— Ralph Nichols