

Koga slušate

Ako želimo poraditi na vještini slušanja, onda moramo dobro poslušati koga to slušamo. Poboljšanju naše pažnje pomaže ako prepoznamo i priznamo različite vrste slušanja kako se događaju. Prema Davidu Clutterbucku, jednom od vodećih svjetskih stručnjaka i autoriteta za *leadership*, mentorstvo i *coaching*, postoji najmanje pet vrsta slušanja:

- Slušati kako se ne bi složili
- Slušati kako bi odgovorili
- Slušati kako bi razumijeli
- Slušati kako bi pomogli *coacheeju* da razumije
- Slušati bez namjere

1. SLUŠATI KAKO SE NE BI SLOŽILI

Slušanje da se ne složite je ona vrsta slušanja koja jako dobro dođe na debatama, gdje smišljate protuargument na temelju onoga što druga osoba kaže a što nije u skladu s vama. Ako kalibriramo uho da sluša neslaganja u privatnom životu, uživat ćemo poprilično svađalačku atmosferu. Znaite ono, kao kad majka, „iz najbolje namjere“ samo kritizira nikad ne pohvaljuje, jer je suzila vještinu slušanja samo na ono „što nije dobro“.

Ovo je vrlo selektivno slušanje - uključuje prepoznavanje riječi, fraza i ideja koje se mogu uhvatiti i koristiti protiv druge osobe. Često je proces ego, koji se temelji na potrebama slušatelja da ga se čuje i vrednuje. Kada coach prepozna propadanje na ovu razinu slušanja, sljedeća pitanja ga mogu ponovno usredotočiti:

- Tko to zapravo sluša?
- Koji paralelni proces se događa u meni, što moram „parkirati“?

2. SLUŠATI KAKO BI ODGOVORILI

Na površini izgleda vrlo korisno. Međutim, ono usmjerava pažnju na vlastite misli, iskustva i pohranjene uspomene. Pronalaženje korisnog pitanja ili prijedloga možda će biti prikladno, ali razmišljanje o tome što napraviti za vrijeme dok *coachee* priča, gubite nit i izlazite iz sadašnjeg trenutka. Često se događa da *coacheejeva* razmišljanja napreduju dok ih iznosi, čineći našu namjeravanu intervenciju zastarjelom prije nego što se izgovori.

Uzimanje bilješki dok *coachee* govori zna biti vrlo zbunjujuće. Neuronski krugovi za prisutnost znatno se preklapaju s onima koje koristimo da razmišljamo o pisanju. Dakle nešto od tog dvoje pati. U svakodnevnom životu to možete prepoznati kao onaj sindrom tipkanja

na mobitel u društvu uz rečenicu „samo ti pričaj, slušam te ja.“ Poznato?

Štoviše, razbijanje vizualne veze oslijepuje nas za važne neverbalne geste *coacheeja*. Preporučujem pisanje samo ključnih riječi i ostavljanje sveobuhvatnijih bilješki tijekom prirodnih pauza ili čak nakon susreta.

3. SLUŠATI KAKO BI RAZUMJELI

Slušanje razumijevanja vodi nas na područje iskusnijeg, sigurnijeg *coacha*. Coach se u ovom slučaju usredotočuje na namjeru (što je *coachee* pokušavao reći i zašto?) i značenje (koje su jasne i skrivene posljedice?)

Korisna pitanja za *coacha* uključuju:

- Što je *coachee* pokušavao reći?
- Što pokušava ne reći?
- Pomažu li ili me sputavaju moja vlastita iskustva i u tumačenju onoga što *coachee* govori?
- Koja je logika onoga što se govori?
- Koje emocije su ovdje uključene?
- Kakvo značenje se pojavljuje za mene i za *coacheeja*?

4. SLUŠATI KAKO BI POMOGLI COACHEEJU DA RAZUMIJE

Ovdje *coach* pomaže *coacheeju* da postane svjesniji vlastitih procesa razmišljanja, značenje koje pridaju riječima, frazama, pojmovima i simbolima. Osvještavaju emocionalne struje kojima boje svoje percepcije i ponašanja. Poanta je preusmjeravanje pažnje *coacheeja* na vlastite obrasce i poticanje osvještavanja, uvida i učenja na temelju toga.

Korisna pitanja za *coacha* uključuju:

- Koliko je *coachee* svjestan onoga što se događa unutar i oko njega?
- Što bi mu pomoglo da poboljša kvalitetu razmišljanja i osjećanja?
- Što trebam izbjegavati kako ne bih prekinuo njihovu sve veću svjesnost?

5. SLUŠATI BEZ NAMJERE

Konačno, slušanje bez namjere ima za cilj jednostavno podržavati *coacheeja* u razgovoru koji mu je potreban ili želi imati sa sobom, uz minimalnu intervenciju *coacha*. Na ovoj razini slušanja *coach* nastoji sudjelovati potpuno i s minimalnim upadima iz vlastitog

iskustva, procesa ili misli. Nije lako odustati od potrebe razmišljanja o sljedećem pitanju, jer to može biti velika distrakcija samoj prisutnosti. Umjesto toga, *coach* ima pouzdanje da, u trenutku kada je potrebno odgovarajuće pitanje, ono će se pojaviti samo po sebi. A ako se i ne pojavi odmah, onda vrijeme tišine, dok *coachee* razmišlja, obično odradi svoje.

Ova razina slušanja ima više veze s nesvjesnim, instinktivnim procesima razmišljanja nego sa svjesnim rasuđivanjem. Na neki se način može usporediti sa situacijom kada prespavate i pronađete odgovor ujutro kada se probudite. Neuronski putevi koji discipliniraju i ograničavaju naše razmišljanje u normalnim uvjetima postaju manje aktivni i omogućuju nam da kreativnije razmišljamo.

Jednom kada se nađete na toj razini slušanja, nema korisnih pitanja koja se mogu pitati, jer se čarolija prekida! Ali postoje korisna pitanja koja nam pomažu da uđete u stanje slušanja bez namjere:

- Što će mi pomoći u postizanju mentalne smirenosti, a da se ne obraćam vlastitim mislima?
- Jesam li prisutan svim svojim osjetilima?
- Mogu li pomoći samo činjenicom da sam ovdje?

Je li vas ovaj članak zbunio ili osvijestio? Razumijete li razliku između čuti i slušati? Između razina onoga što čujemo? I važnosti sprema onoga koji sluša? S ovom hranom za razmišljanje, želim vam sreću u daljnjem korištenju čula sluha.

Tihana Dragičević

elevate 

UZDIGNITE
VAŠE 
POSLOVANJE

Osobno i poslovno uzdizanje

COACHING, TRENING, RAZVOJ TIMA, LEDERSHIP,
ŠKOLA TRENERA

www.elevate.hr