

7 pravila za aktivno slušanje

Znate li da jedina aktivnost u kojoj provedemo više vremena od slušanja je disanje, a ipak se koristimo samo malim djelićem svog potencijala za efektivno slušanje.

Često vjerujemo da smo dobri slušači i rijetko ulažemo napor u poboljšanje. Međutim, većina nas spada u vrlo loše slušače. S druge strane, budući da je slušanje naša primarna komunikacijska aktivnost, imamo je priliku usavršavati svakodnevno.

Na pitanje: *Što bi prodavač trebao učiniti da bi Vas impresionirao?*, najveći broj klijenata je odgovorio: *Biti pažljiviji te više i bolje slušati*. Slušanjem se, naime, klijentu prenosi važna poruka, a ta je da ste **zainteresirani** za ono što osoba govori te da je poštujete i uvažavate.

Klijent želi da ga se **prvo sluša**, a zatim da mu se govori, da se osjeća važno, da se osjeća ugodno, da se ispune njegova očekivanja (i ona kojih nije ni svjestan), da osjeća da ima podršku, bez obzira na to je li je u pravu ili nije i da osjeća da postoji osoban pristup.



Isto vrijedi i za komunikaciju među kolegama, kao i komunikaciju voditelja s članovima tima. I zaposlenik danas želi da ga se sluša, da se njegovo mišljenje uvažava, da se u timu u kojem radi osjeća ugodno, te da osjeća da ima podršku. Naučiti dobro slušati druge **ključna je kvaliteta** svakog poslovnog čovjeka.

Aktivno slušanje

Aktivno slušanje predstavlja najvišu razinu slušanja. Aktivno slušanje je **slušanje sa svrhom**; tehnika kojom poboljšavamo komunikaciju sa sugovornikom pokazujući poštovanje. Možemo ga opisati kao težnju za suosjećajnim razumijevanjem i mijenjanjem perspektive u nastojanju da gledamo na stvari očima sugovornika.

Kad kao sugovornik aktivno slušate, ne poklanjate pažnju samo **riječima** sugovornika, već i njihovu stvarnom značenju, odnosno **mislima** i **osjećajima** sugovornika. Aktivno slušati znači **staviti se u ulogu sugovornika**, što nije nimalo lako. To zahtijeva koncentraciju i određeni napor. Pri aktivnom slušanju, slušate što sugovornik govori, gledate što sugovornik radi, procjenjujete sadržaj dobivenih informacija te odvajate bitno od nebitnog. Kaže se da je **potpuna pažnja najviši oblik laskanja**.

Kako biste aktivnim slušanjem obogatili svoje komunikacijske snage, slijedite ovih 7 pravila:

1. **Prestanite govoriti** – što više slušamo, imamo više prilika doznati više o onome što sugovornik govori, odnosno, što točno želi.
2. **Pokažite zanimanje** – promatrajte sugovornika i koristite se pozitivnom neverbalnom komunikacijom (pozitivnim izrazom lica, kontaktom očima, osmijehom, nagnutosti tijela prema naprijed i otvorenim gestama).
3. **Ne prekidajte** – čekajte kraj i ne završavajte tuđe rečenice. Nepotrebno prekidanje pokazuje nedostatak poštovanja prema osobi i onome što govori.
4. **Zamislite se u koži sugovornika** – stavite li se u poziciju sugovornika, lakše ćete utvrditi i odgovoriti na njegove potrebe.
5. **Poslušajte intuiciju** – slušajte između riječi – ono što sugovornik *stvarno* želi reći. Slušajte misli, osjećaje i poruke koje se kriju iza riječi. Riječi povežite u osnovnu ideju.
6. **Provjeravajte razumijevanje pitanjima i parafrazom** – *Što ste točno mislili pod...?, Ako sam dobro shvatio/la, ...* Ono što netko kaže i ono što mi čujemo može biti jako različito! Stoga je važno ponoviti, sažeti i parafrazirati ono što smo čuli te postavljati pitanja. Povratna informacija je sredstvo verbalne komunikacije kojim se koristimo da bismo pokazali da aktivno slušamo sugovornika i da bismo potvrdili dvosmjernu komunikaciju.
7. **Izbjegavajte ali** – *ali* je jedna od riječi koje zaustavljaju komunikaciju. Umjesto *ali* koristite se nekim drugim izrazima, npr. *i, usto, radi se o tome da* i slično. Naravno, ovisno o kontekstu.

Budete li u svojoj komunikaciji redovito primjenjivali ova pravila, druga strana će vas zasigurno prepoznati kao izvrsnog sugovornika, kojem je stalo do međusobne komunikacije i koji zna slušati. Što ste bolji u slušanju, to će vas ljudi više voljeti, cijeniti i vjerovati vam.

Za kraj, sve što vam je preostalo je izvježbati naučeno kroz našu mikro-lekciju [7 pravila izvrsnog slušača](#).