

Seeds for Change

Aktivno slušanje

- Razlozi za aktivno slušanje
- Kako aktivno slušati
- Sumiranje i ponovno utvrđivanje
- Aktivno slušanje i moderacija

Aktivno slušanje je veština koja je korisna u raznoraznim situacijama – bilo da učestvuješ na sastancima i radionicama ili da pokušavaš da rešiš sukob. Aktivnim slušanjem možemo razumeti kako se osoba koja govori oseća povodom određenog pitanja ili situacije – kroz njene reči čujemo i njene emocije, brige i tenzije.

Suština aktivnog slušanja leži u obustavljanju sopstvenih misaonih procesa i svesnom ulaganju napora kako bismo razumeli poziciju druge osobe. Koristeći govor tela, kontakt očima i kada je zgodno, verbalne signale – kratka pitanja ili komentari – osobi koja govori možemo pomoći da formuliše misli i uveriti je da slušamo.

Aktivno slušanje se razlikuje od slušanja prilikom normalnog razgovora kada sagovornika često slušamo samo jednim uhom i nastavljamo da razmišljamo o onome šta mi želimo da kažemo.

Razlozi za aktivno slušanje

Aktivno slušati znači čuti šta osoba koja govori zapravo govori, a ne ono šta mi želimo da čujemo. Naše razumevanje razgovora je često obojeno našim interpretacijama, iskustvom i stanovištem. Naše subjektivno gledište onoga šta smo upravo čuli, može se znatno razlikovati od onoga šta bi osoba koja govori želala da čujemo.

Aktivno slušanje pokazuje da poštujemo i vrednujemo osobu koja govori, kao i ono šta govori.

Aktivno slušanje nam omogućava da se usredsredimo na srž problema i poruke koju osoba koja govori šalje, kao i da je bolje razumemo.

Kako aktivno slušati

Pri aktivnom slušanju preduzmi sledeće korake:

- Napravi atmosferu u kojoj će se osoba koja govori osećati sigurnom. Pronađi prikladno mesto i eliminiši sve ponore pažnje (isključi mobilne telefone, televizor, kompjuter itd.).
- Pokaži da slušaš. Prestani da govoriš i budi svesna govora svog tela. Znaci slušanja su: *naginjanje prema osobi koja govori, zainteresovan izraz lica i održavanje dobrog kontakta očima*. Izraz lica i mali pokreti kao što je klimanje glavom, pokazuju zainteresovanost i podršku. Izbegavaj znakove nestrpljivosti kao što je gledanje na sat.
- Raskrči mentalni prostor. Ne razmišljaj o onome šta ti želiš da kažeš, nego se usredsredi na osobu koja govori.
- Koristi verbalne signale kako bi osobu koja govori podstakla na razmišljanje, npr: “*Kako se osećaš povodom toga? Reci mi nešto više.*”
- Sumiraj i ponovi šta je rečeno. Da si bismo osobi koja govori pokazali da smo čuli i dobro razumeli njenu poziciju, možemo preformulisati suštinu onoga šta je rečeno. Važno je da ne ponavljamo bez razumevanja ono šta je rečeno, i da pokažemo da smo razumeli sve emocije

Savet:

Imaš dva uha i jedna usta – koristi ih u toj proporciji!

ili osnovni smisao onoga šta je ta osoba izrazila. Možeš reći nešto poput: “Zvuči kao da se osećaš veoma isfrustrirano zbog te situacije” ili “To mora da je uzbuđljivo!”

- Neka tvoja ograničenja prilikom slušanja budu jasna od početka – ukoliko raspolažeš ograničenim vremenom, onda to i kaži. Ukoliko očekuješ telefonski poziv na koji moraš da se javiš, izvini se unapred.
- Na kraju krajeva, aktivno slušanje zahteva konstantno vežbanje. Što više slušaš, bolje čuješ.

Sumiranje i ponovno utvrđivanje

Nakon slušanja možemo osobi koja je govorila ponuditi kratak rezime onoga šta smo čuli. To je način na koji pokazujemo da smo zaista slušali i način na koji proveravamo da li smo dobro razumeli. Ukoliko nismo dobro razumeli, dajemo sagovorniku priliku da nas ispravi.

- Sačekaj da osoba koja govori završi.
- Sumiraj sa rezervom – koristi fraze kao što je: “Čini se kao da se osećaš...”, “Ukoliko dobro shvatam, ti kažeš da... je li to tačno?”, “Da li se može reći da se osećaš...” Ukoliko ponovimo sigurnim i smelim terminima, kao što je: “Znači osećaš da...” I pritom ne budemo u pravu, ne samo da pokazujemo da nismo slušali, nego pogrešnom interpretacijom rizikujemo i da uvredimo osobu koja je govorila.
- Sumiraj ukratko i sažmi sve u jednu ili dve kratke rečenice. Ovo je od ključnog značaja ukoliko se sumiranje radi sa namerom da se pojasni situacija i nastavi diskusija.

Aktivno slušanje i moderacija

Aktivno slušanje je glavna moderatorska alatka. Brojne su situacije u kojima prilikom sastanka ili radionice, aktivno slušanje pomaže da se uoči i reši problem u začetku.

Obuzdavanje remetilačkog ponašanja

Određeno ponašanje učesnika se nekada može doživeti kao remećenje sastanka ili radionice. Učesnik možda neće biti ni svestan da se njegovo ponašanje tako doživljava, ipak ono može da utiče na celu grupu. Aktivno slušanje otkriva pozadinske probleme i na taj način omogućava rešavanje problema iz korena, a ne samo površinskih simptoma.

Upadanje u reč: ukoliko neko stalno prekida druge ljude ili ponavlja istu stvar, to je često znak da se ta osoba oseća kao da se njeno mišljenje ne ceni. Aktivno slušanje i oprezno ponavljanje može biti sasvim dovoljno da bi se ta osoba osećala vrednovanom.

Preopširno izlaganje: ne mogu svi biti koncizni. Neki od nas pričanjem oblikuju svoje misli. Dok neki od nas nemaju dovoljno samopouzdanja da bi se predali jasnoj ideji ili stanovištu i to se može odraziti u načinu na koji govorimo. U ovakvim situacijama celoj grupi može biti nejasno šta određena osoba govori. Slušaj, a zatim sažeto iznesi ono što je ta osoba pokušala da kaže. Ovim se grupi pojašnjava ono što je rečeno, a takođe stvari mogu postati jasnije i osobi koja je govorila!

Slušanje radi sinteze

Savet: kada beležiš tuđe misli i razmišljanja, nužno je da aktivno slušaš. Ukoliko slučajno pogrešno protumačiš ono što je rečeno, ne samo da će njihove ideje biti izgubljene, nego će se neko od njih možda čak i uvrediti. Ukoliko nisi sigurna, proveri sa dotičnom osobom da li si se dobro izrazila.

Aktivnim slušanjem moderatori uspevaju da sažmu i istaknu tok diskusije na određenu temu. To nazivamo *sintezom*. Slede dva primera sinteze:

Pronalaženje zajedničkih osnova i prevazilaženje razlika. Pokušaj da uočiš zajedničke osnove odnosno polja slaganja, kao i polja nerazrešenih sukoba odnosno polja neslaganja i napravi rezime. To može da bude od velike koristi za grupu kako bi uspela da se usredsredi i napreduje u građenju dogovora. Neslaganja unutar grupe se često razreše kada ljudi jednostavno aktivno saslušaju jedni druge. Često dolazi do spoznaje da je dogovor veoma blizu i da su razlike u poređenju sa sličnostima veoma male. Kao moderatorka, možeš pomoći da se situacija raspetlja i pronađe rešenje.

S druge strane, jednako je važno i nijansiranje slaganja. Lako možemo da kažemo: “Znači svi se slažemo! Hajdemo dalje.” Ali osluškivanjem suptilnijih razlika u diskusiji, možda ćeš otkriti da unutar grupe postoji načelno slaganje, ali da bi se došlo do kvalitetne i dugotrajne odluke, nužna je dodatna diskusija.

Progres diskusije. Većina diskusija dođe do tačke kada je potrebno da neko sve sažme kako bi se prešlo na sledeću fazu procesa ili na sledeću stavku dnevnog reda. Aktivnim slušanjem moderator može da sumira tok diskusije i usmeri je dalje ka postizanju ciljeva sastanka ili radionice.

Izvor: <http://seedsforchange.org.uk/activelistening>