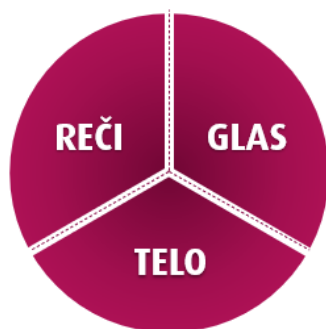


Aktivno slušanje

- Davanje pune pažnje: Mhm...
- Razjašnjavanje: Nije mi skroz jasno...
- Reflektovanje: Čini mi se da ste...
- Parafraziranje i rezimiranje: Ako mogu da sumiram...



- Usklađeno ("pacing" i "leading")
- Zainteresovano
- Podstičuće
- Empatišuće

- U skladu sa sagovornikom
- Direktan kontakt očima



Počinjemo od pozicije potpune responzivnosti odnosno na krajnjem spektru asertivnosti - „Pull“ kraju. Često se najviše fokusiramo na ono što mi želimo da kažemo, ali podjednako je važno i da čujemo drugu stranu. Iako naizgled potpuno pasivno, slušanje spada u asertivne tehnike – samo ukoliko je aktivno. Preduslov za svaku konstruktivnu komunikaciju je aktivno slušanje. Ono podrazumeva razumevanje cele situacije i sagovornika pored samih njegovih reči. Budite otvoreni i ne donosite svoje zaključke pre nego što saslušate drugu osobu do kraja.

Podtehnike aktivnog slušanja

Tehnika aktivnog slušanja može da se podeli na sledeće podtehnike:

- **Davanje pune pažnje.** Fokusirajte se i ne dozvolite da vam pažnja odluta negde drugo tokom razgovora. Ne prekidajte sagovornika pre nego što izloži svoju misao do kraja. Pokažite mu da ga slušate tako što ćete povremeno reći „Mhm...“, „razumem“ ili klimati glavom.
- **Razjašnjavanje:** Tražimo pojašnjenje da bismo u potpunosti razumeli sagovornika. Kažemo „Nije mi skroz jasno...“
- **Reflektovanje:** Kažemo „Čini mi se da ste...“

- **Parafraziranje i rezimiranje:** Kada sagovornik završi, proverite da li ste dobro shvatili ono što je rekao tako što ćete svojim rečima sumirati šta ste razumeli i sačekati njegovu potvrdu. Koristite izraze poput „*Ako mogu da sumiram...*“ ili „*Ako sam vas dobro razumeo/la...*“

Svoje aktivno slušanje neverbalno iskazujete kroz usklađivanje **neverbalne komunikacije** sa sagovornikom i vođenje sagovornika, zainteresovanim, podstičućim i empatišućim tonom glasa. Položaj tela tokom aktivnog slušanja treba da bude u skladu sa sagovornikom. Održavajte kontakt očima i pažljivo pratite gestikulaciju i izraz lica sagovornika.

Postavljanje pitanja



Ukoliko niste dobili dovoljno informacija ili ih niste dobro razumeli, ne suzdržavajte se da **postavite pitanja**. Važno je da sagovorniku date do znanja da vam je potrebno još neko objašnjenje, kako ne biste preduzimali naredne korake bez potpunih informacija. Ukoliko vam odgovor nije jasan, ne ustručavajte se da postavite dodatna pitanja i tražite još pojašnjenja.

Može nam se učiniti da postavljanje pitanja nije nikakva posebna tehnika jer to stalno radimo. Ipak, kroz postavljanje pitanja možemo vrlo konstruktivno da **usmerimo komunikaciju, otvorimo, zatvorimo, održimo ne utralnom** ili pak **obojimo nekom sugestijom...** sve zavisno od ishoda koji želimo da postignemo.

Kao i kod tehnike aktivnog slušanja i tokom postavljanja pitanja koristimo zainteresovani, podstičući i empatišući **tonom glasa**. **Položaj tela** tokom aktivnog slušanja treba da bude u skladu sa sagovornikom ili blago nagnut ka sagovorniku uz direktan kontakt očima.

Pitanja su moćna tehnika, „PULL“ energija u komunikaciji. Ako dobro njima baratate i aktivno slušate, bićete efektivni i efikasni. Postavljanjem pitanja određujete gde želite da odete, ali je veoma važno da znate šta želite da dobijete pitanjima.

Kakva sve pitanja postoje? Nabrojaćemo nekoliko vrsta:

- **Otvorena pitanja** – *Kako? Šta? Kada? Koliko? Gde?*... Ovakva pitanja podstiču i produbljuju dvosmernu komunikaciju. Na početku razgovora ih je potrebno ih što više. Dok postavljamo ova pitanja pozivamo osobu koja na njih odgovara na aktivnost. Treba imati na umu da odgovori na otvorena pitanja iziskuju određeno vreme.
- **Zatvorena pitanja** – *Da li...? Jeste li...? Znate li...?* Pomoću zatvorenih pitanja se dodatno proveravaju činjenice. U ovom slučaju je aktivan onaj koji pita. Ono koji su iskusni u vođenju sastanaka koriste otvorena pitanja na početku, dok sastanke privode kraju zatvorenim pitanjima, jer je bolje da se ide se divergentnog sadržaja ka konvergentnom.
- **Usmeravajuće pitanje** bi na primer bilo: *Jel da da vam se sviđa ova sveska?* Ova pitanja se još zovu i sugestivna, jer samo pitanja upućuje na odgovor.
- **Neutralno pitanje** bi bilo: *Kako vam se čini ova sveska?*
- **Usmerena na cilj:** *Kako ćeš postići...?*
- **Kreativna:** *Ako bi imao beskrajne resurse kako...?*
- **Omekšivači:** *Zanima me... ? Da li smem da vas pitam...?*

U komunikaciji su često korisna i **retorička pitanja**. To nisu prava pitanja jer na njih ne očekujemo odgovor, već je njihov cilj samo da angažuju mozak sagovornika i uključe ga u komunikaciju. Na primer kada nas neko iznenadi nekim predlogom pa zapitamo „*Da li si ti lud?*“, dok smo zapravo samo izražavamo začuđenost i ne očekujemo stvarno odgovor.

Građenje na zajedničkoj osnovi



Često smo u komunikaciji sa sagovornikom jedni nasuprot drugih, a razgovor se svodi na pobeđivanje ili poražavanje sagovornika. U većini slučajeva je ovakvo postavljanje bespotrebno i nedovoljno konstruktivno. Mnogo je efikasniji pristup ukoliko se sa sagovornikom postavimo rame uz rame – ako se podsetimo zajedničkog interesa, cilja ili zajedničke polazne osnove.

Način na koji komuniciramo je od suštinskog značaja kako kod ove, tako i kod svih drugih asertivnih tehnika. Ukoliko je **ton** motivirajući, entuzijastičan, topao, na putu smo da postignemo željeni efekat, a ukoliko je pak suprotno od toga, naš trud sa „pakovanjem“ u ispravnu formulaciju može biti uzaludan.

Podtehnike građenja na zajedničkoj osnovi

Postoje različite podtehnike tehnike građenja na zajedničkoj osnovi.

- **Isticanje zajedničkog cilja i vizije:** „Naš interes je da...“ „Danas nam je cilj...“ „Zamislite kad jednog dana...“
- **Korišćenje MI termina.** „Mi bismo...“
- **Zajednička pravila:** „Hajde da dogovorimo pravila...“ Najpre definišemo zajednička pravila, a onda se pozivamo na njih.

- **Eksplíciranje zajedničkog.** Zajedničke karakteristike i „*konektori*“, ističu povezivanje „i“ vi i ja...
- **Traženje predloga** – zajedničko rešavanje: „*Ja mislim da treba da... šta je tvoja ideja?*“