

## Umeće slušanja

Kao i svaka navika, umeće slušanja je nešto što se usvaja i za šta je potrebno vreme i vežba. Na sreću, ovo je jedna od najkorisnijih mogućih navika: bilo da ste student, bilo da radite, pažljivo slušanje je od neprocenjivog značaja ne samo za transfer znanja, već i za prilagođavanje ponašanja u korporativnom okruženju, a od posebne je važnosti za one koji rade sa ljudima, u prodaji, marketingu i menadžmentu ljudskih resursa. Evo kako da povećate svoj kapacitet za slušanje i skratite sebi trud oko učenja ili dolaska do specifičnih saznanja na radnom mestu.

### Kako bolje slušati?

Pre svega, **fokusirajte se na sadržaj izrečenog**, ne na pakovanje i formu: nemojte se baviti spoljnim izgledom govornika, i ma gde da ste, nemojte očekivati da po svaku cenu govor bude zabavan.

**Izbegavajte previše emocija:** one su vrlo jak filter i ometaju pažnju, pa se može desiti da od svega izrečenog čujete samo ono što želite. Ponašajte se prema pažljivom slušanju kao da je to vaš mentalni zadatak koji treba obaviti, i obavite ga savesno bez propuštanja detalja i dozvoljavanja da vas nešto ometa.

**Posvetite punu pažnju govorniku**, nemojte gledati kroz prozor, i prekidati kontakt pogledom. Kontakt pogledom je od izvanrednog značaja u prodaji, jer po neznatnim promenama u gestovima i mimici možete na vreme primetiti da je vaša strategija omanula i pre nego što budete odbijeni promeniti stvari u svoju korist.

**Slušajte licem**, ne samo ušima, i nemojte se libiti da se nasmejete ako je nešto smešno ili klimnete glavom u znak odobravanja.

**Slušajte aktivno i razmišljate:** šta je suština poruke? Kako je organizovana? Kako se to uklapa u ono što o predmetu ili osobi znam od ranije? Budući da naš mozak funkcioniše na više kanala istovremeno, potrebno je samo malo vežbe da biste se uhodali u istovremenom aktivnom slušanju, beleženju, razmišljanju i prosuđivanju. Probajte. Ako vaš um odluta, promenite položaj tela i ponovo se fokusirajte. Dopustite da se proces slušanja završi pre nego što pređete na govor. Nije loše da ta pauza potraje koji sekund (ne plašite se ćutanja) kako biste pokazali da ste „svarili“ informaciju. Ukoliko prekidate sagovornika, time šaljete poruku da ne slušate, čak i kada u stvari - slušate.

**Postavljajte pitanja.** Ako niste sigurni da ste razumeli, možete da parafrazirate (ponovite svojim rečima) ono što ste čuli i upitate da li je tako – može da se dogodi da ono što je rečeno i što ste vi čuli bude zapanjujuće drugačije. Proveravajte svoje razumevanje izrečenog i nikada se nemojte plašiti da postavite pitanja! Imajte na umu da ako vi imate problem sa razumevanjem nekog dela izlaganja, barem još jedna osoba u vašoj okolini ima isti taj problem. Pitajte dakle, niste sami, sasvim je sigurno da još nekome nije jasno to što nije vama.

Inače, svega tri naizgled sitne stvari su presudne za proces efektivnog slušanja: **slušanje, razumevanje i procena**. Slušanje je usmereno na to da uhvatite ono što neko govori i u stanju ste da ponovite šta ste čuli.

Nije loše znati da ukoliko ovladate, osvestite i stišate proces procene i interpretacije možete kudikamo lakše uticati na ljude time što ćete izgovorenu poruku razumeti u izvornom obliku i biti u stanju da adekvatno reagujete, bez „senki“ i dodataka koje pravi vaš um. Ovo je važno kod profesija kao što je terapeut, lekar, učitelj, advokat: najbolji izbor zavisi od stvarnosti. Izazov je precizno pročitati tu stvarnost. To znači ne projektovati sopstvenu biografiju i sopstvene želje na druge misleći da bi i oni trebalo to da žele, i ne projektovati naše namere na druge. Rečju: slušati pažljivo, postaviti sebi u zadatak da istinski

razumete osobu koja govori. Kada dajete povratnu informaciju, budite iskreni, otvoreni i poštujujte sagovornika, tretirajte ljude onako kako biste želeli da tretiraju vas.