

Aktivno slušanje

Vještina slušanja

- 2 uha i 1 usta
- malo ljudi zna dobro slušati
- većina sadržaja komunikacije se ignorira, krivo razumije ili odmah zaboravi
- ne čuju se sva 4 aspekta poruke

Vrste neslušanja

1. pseudoslušanje
2. jednoslojno slušanje
3. selektivno slušanje
4. otimanje riječi
5. obrambeno ili defanzivno slušanje
6. slušanje u zasjedi

Aktivno slušanje

usmjeravanje pažnje na ono što osoba govori,
pokazuje i osjeća

+

provjeravanje razumijevanja i uzvraćanje
vlastitim riječima

Razlozi za aktivno slušanje

- interes za osobu koja govori
- bolja informiranost o temi
- poticanje komunikacije
- veća suradnja i bolje rješavanje problema
- smirivanje napete situacije
- bolji međuljudski odnosi
- model drugima

Obilježja aktivnog slušanja

- više od sposobnosti da se *čuju riječi*
- obuhvaća razumijevanje poruke, situacije i druge osobe
- nadilazi prepreke u komunikaciji
- uključuje empatiju
- omogućuje drugoj osobi da se osjeća ugodno, da ima povjerenje, da se lakše izrazi

Preporuke za aktivno slušanje

1. Ne nudite savjete!
2. Ne prosuđujte!
3. Osvijestite svoje emocionalno stanje, umor ...!
4. Razmislite o svojim stavovima!
5. Odlučite da ćete slušati!
6. Prilagodite govor tijela!
7. Ne prekidajte osobu!
8. Slušajte sva 4 aspekta poruke!
9. Pojasnite nejasno!
10. Provjerite kako ste razumjeli poruke!
11. Šutite!

Vježba

Crtanje s uputama