

## UVOD

Aktivnim slušanjem primamo korisne informacije, izbegavamo nesporazume i konflikte, pokazujemo da nam je stalo do sagovornika, pomažemo osobama sa kojima komuniciramo da jasnije sagledaju problem i, na kraju, izgrađujemo odnos poverenja. Veština slušanja podrazumeva mnogo više od sposobnosti da „čujemo poruku“. Ona obuhvata razumevanje poruke, situacije i druge osobe. Aktivnim slušanjem izbegavamo prepreke u komunikaciji i poštujemo tuđa mišljenja, stavove i osećanja - drugim rečima, poštujemo integritet osobe koju slušamo. Aktivno slušanje je ključni element uspešne komunikacije. Ono predstavlja uživljavanje u ono o čemu osoba koju slušamo govori, kao i razumevanje sadržaja koji je izgovoren. Za aktivno slušanje je bitno da slušalac donese odluku da želi da sluša, da osobu koja govori gleda u oči, da ne govori previše, ne prekida sagovornika dok govori, da nauči da čuti, i naravno, sluša. Postoji više vrsta „slušanja“:

Pasivno slušanje – u principu ne zahteva mnogo slušanja, više onako „na pola uha“ čujemo da neko u pozadini naših misli priča o nečemu dok mi s vremena na vreme ubacimo po neko „aha“ i „da“. Ovde čak ni govorom tela ne pokušavamo da ubedimo nekog da ga slušamo.

Pseudo slušanje – govor tela ubeđuje našeg sagovornika da ga slušamo (gledamo ga u oči, klimamo glavom...) dok se u našim mislima detaljno razvija plan šta ćemo raditi kada dođemo kući, koji ćemo film gledati ili bilo šta slično....

Selektivno slušanje - od svega onoga što čujemo ovom prilikom, pamtimo samo ono što nam je interesantno ili nam je u cilju da čujemo.

Doslovno slušanje – ovo je najbolji primer za razliku između pojmova čuti i slušati, ovom prilikom mi čujemo šta nam se govori ali ne uključujemo i ostale elemente komunikacije u slušanje pa samim tim možda ni ne razumemo šta nam je ispričano.

Aktivno slušanje – u potpunosti pratimo celokupni komunikacioni tok. Pažljivo slušamo šta nam se govori, na koji način je nešto rečeno i kakvim je govorom tela ispraćeno. Na ovaj način dobijamo kompletnu sliku koja nam daje mogućnost da odgovorimo na najbolji mogući način.

Da bismo postali dobar slušalac moramo imati veliku želju da razumemo druge ljude. Slušanje traži napor i pažnju. Da bismo slušali moramo nakratko potisnuti svoj stav, zarad razumevanja nekog drugog. Ali zauzvrat, to razumevanje ima težnju da nam se vrati jer i ljudi počinju nas da razumeju. Niko se naučen nije rodio, bar ne kada je slušanje u pitanju, prema tome nikad nije ni kasno to da naučimo. Sledećih nekoliko saveta će vam pomoći da krenete u dobrom pravcu:

**----- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE PREUZETI NA SAJTU. -----**

[www.maturskiradovi.net](http://www.maturskiradovi.net)

**MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: [maturskiradovi.net@gmail.com](mailto:maturskiradovi.net@gmail.com)**