**АКТИВНО СЛУШАЊЕ**

Замислите да вас саговорник не слуша пажљиво док му причате нешто што вам је важно.

➢ Како бисте реаговали?

➢ Да ли у тим ситуацијама треба одустати од комуникације?

➢ Како бисте му саопштили да се осећате непријатно или љуто јер вас није саслушао?

➢ Како треба поступити уколико нисмо у могућности да саслушамо саговорника?

Начини неслушања

**1. Псеудослушање** - Претура по папирима, гледа на сат, гледа кроз нас…

**2. Селективно слушање** - “Е тачно сам знао да ћеш рећи тако нешто...” - “Па да, лепо се види да ти у ствари…” - “Ма ти си преосетљив!”

**3. Отимање речи** - “Исто је тако било и мени!” (онда наставља о себи…) - “Да чујеш само шта се мени десило!”

Активно слушање је неизбежни део добре комуникације. Није могуће да заиста разговарамо с неким ако га само чујемо, али и не слушамо. Чути и слушати није исто. И док већина људи може да чује, много мањи број њих активно слуша. Људи се чешће утркују ко ће шта рећи и жељни су да изнесу своје мишљење. То и указује до које мере људи желе да буду саслушани. Изгледа да из силне жеље да нас неко чује, често заборавимо да саосећамо с другом страном и уважимо и њену жељу да буде саслушана.

Будући да на активно слушање гледамо као на технику/вештину, указаћемо на смернице које ће вам служити уколико желите да научите како се та вештина примењује.

**СТВАРНО ТЕ СЛУШАМ**

1. **ИМАМ ВРЕМЕНА ЗА ТЕБЕ:**Слушалац и речима и целим телом показује да је спреман да саслуша другу особу. Траже мирну и пријатну просторију, неко од њих припреми неки од ''ритуалних реквизита''(колачи, сокови...), који сигнализирају да је слушалац спреман да одвоји неко време, наместе се тако да је обома удобно, избегавају нервозне радње(гледање на сат, лупкање ногом, запиткивање).
2. **СЛУШАМ ТЕБЕ А НЕ СЕБЕ:** Слушалац је отворен за оно што говори друга особа. У заграду је ставио свија очекивања и своје процене у вези са тим. Пази да му ништа важно не промакне од онога што друга страна осећа и што јој је потребно. И невербална средства служе том циљу. Добро је савладати потребу да се, у појединим фазама разговора, скаче са столице, врти главом , нервозно шетка, да се окреће глава и тело од саговорника. .. Може помоћи када се седи близу али не преблизу, када су саговорници окренути један ка другом, када онај ко слуша не шета погледом, већ га гледа у очи, климање главом повремено такође указује на то да смо присутни...
3. **ДА ЛИ САМ ТЕ ДОБРО РАЗУМЕО?** Један од начина да избегнемо неспоразуме у комуникацији јесте да пажљиво слушамо шта нам друга особа говори. Важно је и да повремено проверавамо да ли смо добро разумели саговорника. То можемо урадити тако што ћемо рећи: '' Дали см те добро разумео...'' и онда сажето поновити оно што смо до тада чули. Овај поступак се назива парафразирање, што значи својим речима препричати неко саопштење, а да се његов садржај и значење не измене. Други начин је тај што ћемо повремено убацити у разговор неки од следећих коментара – Заиста, стварно... – Своју заинтересованост за оно што други говоре можемо показати тако што ћемо затражити додатна објашњења, распитивати се за детаље...
4. **4.** **УВАЖАВАМ ТВОЈЕ СТАНОВИШТЕ:**Добро је да активни слушалац користи ''позитиван језик'', односно, добронамерне изразе и начин гледања на ствари, са његове тачке гледишта.На пример, уместо да каже: ''Ти си нервозан'', он каже: ''Теби смета галама'', или ''Ниси приметио ову столичицу'' уместо ''Ти си стварно неспретњаковић''

Када слушамо некога ми му показујемо да га поштујемо и уважавамо као личност, да смо заинтересовни за њега и за оно што нам говори, да желимо да га боље упознамо, а тиме отварамо могућност да касније будемо и само пажљиво саслушани.

Преузето са: <http://www.stari.tehnickaue.edu.rs/srp/cas/?conid=3113>

**ЈА И ТИ ПОРУКЕ**

У говору можемо разликовати ТИ поруке и ЈА поруке.

**ТИ поруке** говоре о другој особи, често је етикетирају по неким њеним особинама. Нагласак је на томе каква је друга особа – по нашем мишљењу. Ево неколико примера ТИ порука:

„ Ти никад не изнесеш смеће када те замолим.“, „Ти си смотана, није спорт за тебе.“, „ Увек касниш иако сам ти рекао да мораш доћи на вријеме!“, „Срамотиш ме својим глупостима пред друштвом, како те није срам?!“ „Како баш ти увек случајно нешто разбијеш?!“, „Зашто увек касниш, шта мислиш да си нека фаца па да те ја стално чекам?!“

ТИ поруке су оптуживање и упирање прста у неког. На ТИ поруке људи природно одговарају на напад тако што се бране или крену у контранапад или прекидају комуникацију. Дакле, ТИ поруке често доводе до сукоба и препуцавања каква је ко особа, а главни проблем остаје нерешен.

Типови ТИ порука:

**1. нудимо решење** – упућујемо на ствари које друга страна треба или мора да уради. Најћешће су у форми наредби (Престани гужвати тај папир!), упозорења (Вриснућу ако не престанеш!), придиковања, моралисања (Никад не прекидај кад неко говори!).

**2. понижавамо** – осуђујемо, грдимо (Ти си глуп!), ругамо се и сл.

**ЈА поруке**

Кроз њих изражавамо своја осећања и потребе, без оптужби, критиковања и етикетирања друге особе и на тај начин спречавамо да особа којој се обраћамо то схвати као напад на њу.

Њих можемо користити када желимо да дискутујемо нечије понашање или упутимо молбу. У случају дискутовања нечијег понашања слушаоцу ћемо прво саопштити оно што нам се у његовом понашању свидело, похвалити га, рећи пар позитивних ствари, а потом оно негативно.

Како знамо да ли је нешто наредба или молба?

Ако неко у старту очекује да његов захтев буде испуњен, у питању је наредба јер се од друге стране не очекује ништа осим испуњења захтева (комуникација је једносмерна). Ако неко жели да дође до задовољења своје потребе, а притом жели да до тог задовољења дође заједно са другом особом, он или она ће јој упутити молбу јер ће очекивати да заједно дођу до решења које ће задовољити обе стране (комуникација је двосмерна).

|  |  |
| --- | --- |
| **ТИ ПОРУКЕ** | **ЈА ПОРУКЕ** |
| Истичу погрешку саговорника. | Истичу осећања говорника. |
| Прималац их доживљава као напад на себе. | Прималац их доживљава као позив на заједничко решавање проблема. |
| Изазивају отпор и одбрану саговорника. Доводе до сукоба. | Отварају простор за сарадњу. |

**ЈА поруке имају јасну форму**:

Када ти\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (дати конкретан опис понашања, без етикетирања)

Лоше се осећам, смета ми\_\_\_\_\_\_\_\_\_(љути ме, брине ме, бојим се)

Зато што\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (због чега нам то понашање изазива тај осећај)

С тога желим (хоћу, не желим)\_\_\_\_\_\_\_\_ (не ТИ ТРЕБАШ, већ ЈА желим, хоћу, нећу)

ЈА ПОРУКА би могла гласити овако: „ Љута сам кад не изнесеш смеће кад си рекао да ћеш га ти изнети зато што ми се онда чини као да не поштујеш наш договор ни мене. С тога желим да сад изнесеш смеће и да убудуће поштујеш наш договор.“ Врло је важно пазити да не убацимо неку „етикету“ другој особи, јер је то напад и ТИ ПОРУКА која се „увукла“ у ЈА ПОРУКУ. Тако није ЈА ПОРУКА ако кажемо: „Брине ме твоја лењост и морао би се покренути.“

**Опис понашања + осећања + последице + предлог**

Када не дођеш на време на састанак **+** јако се изнервирам **+** јер чекање је за мене непотребан губитак времена **+** и волео бих да знам шта можеш да предузмеш у вези са овим проблемом

Када ме прекинеш док говорим + деконцентришем се + и заборавим шта сам планирала да кажем + значило би ми да сачекаш да завршим излагање

**ДОМАЋИ ЗАДАТАК:**

**Смисли и напиши две ЈА поруке и две ТИ поруке.**