

Roli i komunikimit në aktivitetet koordinuese:

Cili është qëllimi juaj kur komunikoni me njerëz?

Të jesh në gjendje të komunikosh në mënyrë efektive është ndoshta aftësia më e rëndësishme e jetës. Ajo është diçka që na mundëson të përcjellim informacionin te njerëzit e tjerë dhe të kuptojmë atë që na thuhet. Shumë kurse dhe ushtrime të komunikimit zhvillohen për të mbështetur pjesën e parë të aftësive që është përcjellja e informacionit te njerëzit e tjerë, për shembull, kurse të folurit publik ose kurse komunikimi me shkrim, si dhe kurse të tjera që fokusohen në transmetimin e informacionit në mënyrë vizuale (duke përdorur logot, hartat, diagramet ose grafikët). Po aq e rëndësishme sa përcjellja në mënyrë efektive e informacionit te njerëzit e tjerë është edhe të kuptuarit e asaj që na thuhet neve, kjo e fundit varet nga aftësitë tona për të dëgjuar.

“Çdo ngjarje që përbën një bisedë == qoftë ajo një seancë e planifikimit strategjik, proces i angazhimit në komunitet, seminar ose dialog ndërmjet palëve të interesit - është e suksesshme vetëm aq sa është cilësia e dëgjimit që bëhet.” ([Avril Orloff](#))

Përmes ushtrimeve për zakonet e dëgjimit dhe dëgjimit të mirëfilltë ne do të punojmë në përmirësimin e aftësive tona të dëgjimit, efekt anësor i të cilave duhet të jetë edhe rritja e inteligjencës emocionale, term që po fillon të përdoret me hezitim në mjediset profesionale. Ky i fundit është komponenti themelor i "aftësive të buta" që janë shumë të kërkuara kur përballlemi me sfidën e efektivitetit të aktiviteteve të koordinimit. Zhvillimi i inteligjencës emocionale është sfidues pasi kjo cilësi për dallim nga "aftësitë e forta" dhe përvoja shpesh është vështirë për t'u definuar, e edhe më e vështirë për t'u kultivuar. Inteligjenca emocionale thuhet se ka pesë elemente kryesore si vetëdijesimi, vetërregullimi, motivimi, ndjeshmëria dhe aftësitë shoqërore, që të gjithë këto luajnë një rol të rëndësishëm në komunikimet efektive. Ajo që deri më tani është dëshmuar se mbështet krijimin e niveleve të inteligjencës emocionale është aftësia për të dëgjuar.

Pse është e rëndësishme të përmirësojmë aftësitë e dëgjimit dhe të sigurohemi që të jemi në gjendje të transmetojmë, si dhe të pranojmë informata në mënyrë efektive? Do të përpiqemi ta demonstrojmë këtë duke shpjeguar ndryshimin ndërmjet debatit, diskutimit dhe dialogut:



DEBATI: Kur jeni duke komunikuar në formën e debatit, qëllimi i vërtetë është të kesh të drejtë. Në këtë situatë gjithmonë ka një fitues dhe një humbës dhe nuk është një mënyrë aq e mirë për të tejkaluar ndryshimet. Në një farë mënyre i ngjan monologut ku fokusi është një fjalim i zgjatur nga një person që mban "fjalimin" e tij/saj për "audiencën".

DISKUTIMI: Një nga qëllimet e diskutimit është të përpiqemi të arrijmë në një lloj përfundimi (konkluzioni) ose vendimi për diçka. Diskutimet dhe bisedat e përditshme supozojnë pikëpamje të përbashkëta për botën, mendësi ose një mori besimesh të përbashkëta.

DIALOGU: në anën tjetër, supozon se njerëzit kanë perspektiva ose sfonte të ndryshme dhe është efektiv në krijimin e mirëkuptimit përtej asaj ndarjeje. Dialogu përfshin besimin, është bashkëpunues dhe e pranon që njerëzit mund të afrohen dhe të mendojnë për një çështje në mënyra të ndryshme nga ajo se si mendoni ju. Dialogu e pranon se këto pikëpamje të ndryshme mund të kenë vlerë. Dialogu nuk ka të bëjë me kërkimin e një mbylljeje (përfundimi) - ka të bëjë me zbulimin e opsioneve të reja.

Secila nga këto më sipër mund të ketë qëllimin e vet në varësi të rrethanave, por nëse duam procese përfshirëse të politikëbërjes, atëherë duhet të anojmë kah karakteristikat e dialogut, ku aftësitë e dëgjimit luajnë një rol të rëndësishëm. Pasi që dëgjimi shkon krahas me respektin, mprehtësinë dhe njohurinë, po i radhisim disa teknika që na mbështesin në rritjen e tyre.

5 mënyra për të zhvilluar një dialog:

1) Supozoni se qëllimi është pozitiv:

Në mënyrë të vetëdijshme zgjidhni të besoni se njerëzit kanë qëllime të mira, dhe se veprojnë dhe flasin më së miri që dinë dhe munden. Duke supozuar qëllimin pozitiv, ne i lëmë mënjane gjykimet, këndvështrimet dhe paragjykimet tona. Ne përqendrohemi në atë që personi (folësi) në fakt nënkupton, e jo në atë se çfarë mendojmë ne se dëgjojmë apo shohim. Ne e pranojmë se nuk e kuptojmë gjithmonë plotësisht një situatë ose atë që po përjeton një person tjetër. Kur dëgjoni - vëmendja duhet të jetë tek folësi.

2) Bëni pyetje sqaruese:

Verifikoni shpesh a keni kuptuar duke parafrazuar atë që e thotë personi tjetër me një gjuhë sqaruese si: "Ju po thoni ..." "A është kështu?" Nëse thoni: "Mendoj se të dëgjova që the ..." ose "Më duket se..." - vëmendja është tek ti. Vëmendja duhet të jetë tek folësi. Mos u trembni



nëse prapë e keni të paqartë. Përdorni pyetje shtesë për të kuptuar: "A mund të thuash më shumë për këtë, të lutem?" ose "Kjo për mua është një mënyrë e panjohur e të menduarit për këtë. A mund të më jepni më shumë hollësi?" Pyesni dhe kështu do të kuptoni më mirë.

3) Dëgjoni me përulësi:

Lini mënjatë egon, supozimet dhe pikëpamjet tuaja. Merrni parasysh dhe mësoni nga përvojat e dikujt tjetër derisa dëgjoni. Përdorni shenja verbale dhe joverbale për të treguar që jeni duke dëgjuar në mënyrë aktive. Këto mund të përfshijnë fraza si "Vazhdo" ose gjeste të thjeshta si tundja e kokës (por mos e teproni).

4) Përdorni pauzat me qëllim:

Gjeni një moment për tu ndalur dhe dëgjoni me qëllim atë që thuhet, dhe rezistoni dëshirës për t'u përgjigjur menjëherë. Folësi mund të shtojë diçka.

5) Gjeni pika të përbashkëta:

Kur është e mundur, përpquni të gjeni pika të përbashkëta, si një vlerë, pikëpamje ose ide të përbashkët. Nëse nuk mundeni, të paktën mund të krijoni tonin për mirësjellje, dhe me respekt të pajtoheni që të mos pajtoheni. Për shembull, "E vlerësoj perspektivën tuaj për këtë, edhe pse unë nuk kam qëndrim të njëjtë"

Mbani mend, ne mund të dëgjojmë shumë (me vesh), por varet nga ne se çfarë dhe si do të dëgjojmë. Është me rëndësi të theksohet se komunikimi është një rrugë me dy kahje dhe ju mund të kontrolloni vetëm veten tuaj.

TË KALOJMË NË PRAKTIKË:

- **Zbuloni se çfarë lloj dëgjuesi jeni? (Referojuni Ushtrimit "Zakonet e Dëgjimit")**
- **Mësoni si të dëgjoni në mënyrë më efektive (Referojuni Ushtrimit "Të dëgjuarit")**

