

Uloga komunikacija u aktivnostima koordinacije: Koji je vaš cilj kada komunicirate sa ljudima?

Sposobnost delotvorne komunikacije možda je najvažnija od svih životnih veština. To je ono što nam omogućava da prenosimo informacije drugim ljudima i da razumemo šta nam se govori. Mnogi kursevi i vežbe komunikacije baziraju se na podršci prvom skupu veština koje se odnose na prenošenje informacija drugim ljudima, na primer kursevi javnog govora ili pisane komunikacije, kao i drugi koji se fokusiraju na vizuelni prenos informacija (korišćenje logotipa, mapa, tabela ili grafikona). Jednako važno kao i efikasno prenošenje informacija drugim ljudima je i razumevanje onoga što nam se govori, koje zavisi od naših veština slušanja.

“Uspeh svakog događaja koji podrazumeva razgovor == bilo da se radi o sesiji strateškog planiranja, procesu angažovanja zajednice, radionici ili dijalogu između zainteresovanih strana – zavisi od kvaliteta slušanja koje se odvija.” ([Avril Orloff](#))

Putem vežbi o navikama u vezi sa slušanjem i istinskom slušanju radimo na poboljšanju svojih veština slušanja, čiji bi sporedni efekat takođe trebalo da bude povećana emocionalna inteligencija, pojam koji nerado ulazi u upotrebu u profesionalnom okruženju. Emocionalna inteligencija je osnovna komponenta „mekih veština“ za kojima je velika potražnja kada se suočimo sa izazovom delotvornosti koordinacionih aktivnosti. Razvijanje emocionalne inteligencije predstavlja izazov jer je ovu osobinu, za razliku od „tvrdih veština“ i iskustva, često teško definisati i još teže gajiti. Kaže se da emocionalna inteligencija ima pet glavnih elemenata kao što su samosvest, samoregulacija, motivacija, empatija i socijalne veštine, a svi oni igraju važnu ulogu u delotvornoj komunikaciji. Ono za šta je do sada dokazano da podržava podizanje nivoa emocionalne inteligencije jeste sposobnost slušanja.

Zašto je važno poboljšati veštine slušanja i obezbediti da budemo u stanju da delotvorno prenosimo i primamo informacije? Pokušaćemo to da demonstriramo kroz objašnjenje razlike između debate, diskusije i dijaloga:

DEBATA: Kada komunicirate u formi debate, cilj je, praktično, biti u pravu. U toj situaciji uvek postoje pobednik i poraženi i to nije baš najbolji način povezivanja u nameri da se

premoste razlike. Podseća, u određenoj meri, na monolog gde je akcenat na dužem govoru jedne osobe koja ga drži „publici“.

DISKUSIJA: Jedan od ciljeva diskusije je pokušaj da se dođe do neke vrste zaključka ili odluke o nečemu. Diskusije i svakodnevni razgovori pretpostavljaju zajednički pogled na svet, način razmišljanja ili skup zajedničkih uverenja.

DIJALOG, s druge strane, pretpostavlja da ljudi poseduju različite perspektive ili iskustva i delotvoran je u postizanju razumevanja kojim se prevazilaze te razlike. Dijalog podrazumeva poverenje i saradnju i prepoznaje da ljudi mogu pristupiti nekom pitanju i razmišljati o njemu na načine koji se razlikuju od vašeg. Dijalog prepoznaje da svi različiti pogledi mogu imati vrednost. Svrha dijaloga nije pokušaj da se određeno pitanje zaključi, već da se otkriju nove opcije.

Sve gore navedeno može imati svoju svrhu u zavisnosti od okolnosti, ali ukoliko sprovodimo inkluzivne procese kreiranja politike, trebalo bi da se opredelimo za karakteristike dijaloga, gde veštine slušanja igraju važnu ulogu. Kako slušanje ide ruku pod ruku sa poštovanjem, spoznajom i znanjem, predstavimo određene tehnike koje nas podržavaju u njihovom unapređenju.

5 načina da se razvije dijalog:

1) Pretpostavite da ljudi imaju pozitivne namere:

Svesno odlučite da verujete da ljudi imaju dobre namere i da se ponašaju i govore najbolje što mogu. Pretpostavljajući da postoji pozitivna namera, svoje sudove, stavove i predrasude ostavljamo po strani. Fokusiramo se na ono što osoba (govornik) zapravo želi da kaže, a ne na ono što mislimo da čujemo ili vidimo. Shvatamo da ne razumemo uvek u potpunosti situaciju ili ono što druga osoba doživljava. Kada slušate - pažnja treba da bude usmerena na govornika.

2) Postavljajte potpitanja:

Često proverite da li ste dobro razumeli parafrazirajući ono što je druga osoba rekla tako što ćete tražiti pojašnjenje na sledeći način: „Hoćete da kažete da ...“ „Da li je to tačno?“ Ako kažete: „Mislim da sam čuo da kažete ...“ ili „Zvuči mi kao da ...“ - pažnja je usmerena ka vama. Pažnja treba da bude usmerena na govornika. Nemojte odustati ukoliko vam i dalje nije jasno. Koristite dodatna pitanja da biste razumeli: „Možete li reći više o tome, molim vas?“ ili "Ovo je

za mene nepoznat način razmišljanja o ovom pitanju. Možete li mi još nešto reći o tome?"
Pitajte i tako ćete bolje razumeti.

3) Slušajte skromno:

Ostavite po strani svoj ego, pretpostavke i stavove. Razmotrite tuđa iskustva i učite iz njih dok slušate. Koristite verbalne i neverbalne znakove da pokažete da aktivno slušate. To može uključivati fraze poput „Nastavite“ ili gestove poput jednostavnog klimanja glavom (ne preterujte).

4) Zastanite namenski:

Zastanite i saslušajte šta se govori i oduprite se potrebi da odmah odgovorite. Govornik će možda nešto dodati.

5) Pronađite nešto oko čega se slažete:

Kada je to moguće, pokušajte pronaći nešto oko čega se slažete, poput zajedničke vrednosti, stanovišta ili ideje. Ukoliko to nije moguće, bar možete da se postarate da ton bude uljudan i sa poštovanjem se složite da se ne slažete. Na primer, „Cenim vašu pogled na ovo pitanje, iako se moj stav razlikuje“.

Zapamtite da možemo mnogo toga da čujemo, ali od nas zavisi šta ćemo i kako slušati. Važno je napomenuti da je komunikacija dvosmerna ulica i da možete kontrolisati samo sebe.

PRELAZAK NA VEŽBU:

- **Otkrijte kakav ste slušalac (Pogledajte vežbu „Navike u vezi sa slušanjem“)**
- **Naučite kako da delotvornije slušate (pogledajte vežbu „Slušanje“)**