

Улога на комуникаторот во координативните активности: Која е вашата цел кога комуницирате со луѓе?

Да се биде во состојба ефективно да се комуницира е можеби најважната од сите животни вештини. Тоа е она што ни овозможува да пренесуваме информации на други луѓе и да разбереме што ни е кажано. Многу курсеви и вежби за комуникација се изградени околу поддршка на првиот дел од вештините како што е пренесувањето на информации на други луѓе, на пример курсеви за јавно обраќање или курсеви за писмена комуникација, како и други кои се фокусираат на визуелно пренесување информации (со употреба на логоа, мапи, графикони или графикони). Подеднакво важно, како и ефективното пренесување информации на други луѓе, исто така, е разбирањето на тоа што ни е кажано, а второто зависи од нашите вештини за слушање.

„Секој настан за којшто е потребен разговор == дали е тоа сесија за стратешко планирање, процес на ангажирање во заедницата, работилница или дијалог помеѓу засегнатите страни - е успешен колку што е и квалитетно слушањето.“ [\(Аерил Орлоф\)](#)

Преку вежби за навиките на слушање и вистинско слушање, ги градиме и ги подобруваме нашите вештини за слушање, чиј несакан ефект исто така треба да биде зголемена емоционална интелигенција, термин кој неволно почнува да се користи во професионалните средини. Тоа е и основната компонента на „меките вештини“ кои се многу барани кога ќе се соочиме со предизвикот за ефективност на активностите за координација. Развојот на емоционална интелигенција е предизвик бидејќи овој квалитет за разлика од „тврдите вештини“ и искуството се често тешки за дефинирање и потешки за култивирање. За емоционалната интелигенција се вели дека има пет главни елементи како што се самосвест, саморегулација, мотивација, емпатија и социјални вештини, и сите тие играат важна улога за ефективна комуникација. Она што досега се покажа дека го поддржува градењето на нивоата на емоционална интелигенција е можноста за слушање.

Зошто е важно да се подберат вештините за слушање и сигурноста дека можеме да пренесуваме, како и ефикасно да примаме информации? Ќе се обидеме да го демонстрираме тоа објаснувајќи ја разликата помеѓу дебатата, дискусијата и дијалогот:

ДЕБЕТА: Кога сте во комуникација дебата, целта е навистина да бидете во право. Во таа ситуација секогаш има победник и губитник и тоа не е добар начин да се поврзат разликите. На некој начин, тоа личи на монолог каде фокусот е проширен говор од страна на една личност која го изведува својот „говор“ пред „публиката“.



ДИСКУСИЈА: Една од целите на дискусијата е да се обиде да донесе некаков заклучок или одлука за нешто. Дискусиите и секојдневниот разговор претпоставуваат заеднички погледи на светот, начини на размислување или збир на заеднички верувања.

ДИЈАЛОГ: Од друга страна, се претпоставува дека луѓето имаат различни перспективи или позадина и тој е ефикасен во создавањето на разбирање преку таа поделба. Дијалогот вклучува доверба, е колаборативен и се признава дека луѓето можат да пристапат и да размислат за некое прашање на различни начини од вашите. Со дијалогот се признава дека овие различни гледишта може да имаат вредност. Дијалогот не е за да се бара затворање - туку за откривање нови опции.

Секој од горенаведените може да има своја цел во зависност од околностите, но ако спроведуваме инклузивни процеси на креирање политики, тогаш треба да се потпреме кон карактеристиките на дијалогот, каде што вештините за слушање играат важна улога. Бидејќи слушањето оди рака под рака со почит, увид и знаење, ние набројуваме неколку техники кои нас не поддржуваат за да ги зголемиме.

5 начини да изградите дијалог:

1) Претпоставете дека луѓето имаат позитивна намера:

Свесно изберете да верувате дека луѓето имаат добри намери и постапуваат и зборуваат најдобро што можат. Претпоставувајќи дека луѓето имаат позитивна намера, ги ставаме настрана сопствените проценки, гледишта и пристрасности. Ние се фокусираме на она што личноста (говорникот) всушност го мисли, наместо на она што мислиме дека го слушаеме или гледаме. Признаваме дека не секогаш разбираме целосно некоја ситуација или што доживува другата личност. Кога слушате - вниманието треба да биде на говорникот.

2) Поставувајте појасни прашања:

Проверете дали разбирате честопати, парафразирајќи го она што го кажала другата личност со јазик за појаснување, како што е: „Виe велите...“ „Дали е тоа точно?“ Ако кажете: „Мислам дека те слушнав како велиш...“ или „Тоа ми звучи како...“ - вниманието е на вас. Вниманието треба да биде на говорникот. Немојте да ве спречуваат доколку сè уште ви е нејасно. Користете дополнителни прашања за да постигнете разбирање: „Може ли да кажете повеќе за тоа, ве молам?“ или „Ова е непознат начин на размислување за мене. Може ли да ми кажете повеќе детали?“ Прашајте и на тој начин подобро ќе разберете

3) Слушајте понизно:

Оставете го вашето сопствено его, претпоставки и гледишта настрана. Размислете и научете од нечии искуства додека слушате. Користете вербални и невербални сигнали за да покажете дека активно слушате. Овие можат да вклучуваат фрази како „Продолжете“ или гестови како едноставно климање со главата (не претерувајте).



4) Намерно користете паузи:

Одвојте момент да паузирате и слушајте со намера на кажаното и спротивставете се на нагонот да одговорите веднаш. Говорникот можеби ќе додаде нешто.

5) Најдете заедничка основа:

Кога е можно, обидете се да најдете заеднички јазик, како што се споделена вредност, гледиште или идеја. Ако не можете, барем можете да го поставите тон на учтивост и со почит да се согласите или да не се согласите. На пример, „Ја ценам вашата перспектива за ова, иако немаме ист став“.

Запомнете дека можеме да слушнеме многу, но од нас зависи што и како ќе слушнеме. Важно е да се напомене е дека комуникацијата е двонасочна улица при што може да се контролирате само себеси.

ОДИМЕ НА ПРАКТИЧНИОТ ДЕЛ:

- **Откријте каков тип на слушател сте? (Види вежба „Навики на слушање“)**
- **Научете како поефикасно да слушате (Види вежба „Слушање“)**

