

## Kako slušati i čuti

(priredila Branka Starc)

**Ako želite potaknuti ljude da razgovaraju s vama i da taj razgovor ima smisla, morate biti spremni slušati, i to nedvosmisleno pokazati.**

**Poznati psiholog Carl Rogers kaže da nije dovoljno naučiti vještine slušanja jer umijeće slušanja prvenstveno upućuje na vaš temeljni stav prema životu i drugim ljudima.**

Slušanjem i razumijevanjem onoga što vam druga osoba kaže, bez kritiziranja i moraliziranja, pokazujete prihvaćanje te stvarate ozračje sigurnosti.

Aktivno slušati drugog čovjeka najveći je dar koji mu možete dati. Moć da se sluša i čuje druge ljude možda je najveći talent ljudske vrste.

Kako slušati? Kako pokazati prihvaćanje?

Kako slušati dijete i čuti što hoće i što mu treba?

Gdje god se ljudi nađu zajedno, nastoje biti slušani. Međutim, vrlo su rijetko slušani, jer osoba koju nastoje pridobiti da ih sluša, vrlo nestrpljivo čeka šansu da ona bude slušana.

*Jackins, 1982.*

## Kako slušati da dijete s nama poželi razgovarati

### JEZIK PRIHVAĆANJA

Prihvaćanje nije samo osjećaj i stanje uma. Prihvaćanje treba znati iskazati.

Kad dijete *nema problema*, kad je zaokupljeno nekom svojom aktivnošću, pokazat ćemo prihvaćanje tako da se **ne uplićemo**, da ne govorimo i ne činimo ništa, da pustimo dijete da bude samostalno, da istražuje, da se „zdravo“ od nas odvoji. Time mu pokazujemo da mu vjerujemo da je sposobno i da zna i može samo, primjerice, složiti puzzle, obući lutku, gledati slikovnicu, graditi kuću ili nacrtati auto. Dok nas ne pozove pustimo ga da uživa bez naših intervencija. Ako nas pogleda, dovoljno je da mu kimnemo glavom i osmijehemo se, što znači „vidim te“. Ako nas treba, dijete će to na neki način iskazati – riječima ili akcijom.

Kada dijete verbalno ili neverbalno iskazuje da *ima neki problem*, da ga nešto muči, čudi, ljuti ili žalosti, prihvaćanje pokazujemo **slušanjem**.

### Pasivno slušanje

- **Šutnja** je snažna neizrečena poruka, pomaže izražavanju osjećaja. Osoba koju se pasivno sluša sama kreće u rješavanje svojih problema jer je nitko ne prekida, osjeća se uvaženom jer je se ne kritizira, ne savjetuje.
- Naše **neverbalno ponašanje**, kretnje, izraz lica i stav tijela pojačavaju poruku slušanja. Zato se prestanite baviti drugim stvarima, okrenite se djetetu, nagnite se prema njemu, čučnite, „otvorite“ tijelo, pokažite izrazom lica da dijelite njegovu brigu, čuđenje.
- **Otvaranje vrata** slušanju, uz neverbalne znakove, potkrijepite jednostavnim riječima kojima ćete pokazati interes za ono što vam dijete želi reći;

*najjednostavnije su:*

- a-ha	- mm, hm	- ma nemoj!
- o!!	- stvarno?	- razumijem
- da?	- a tako!	- i?

*ili poziv da se kaže više:*

- Pričaj mi o tome.	- Zanima me što ti misliš o tome.
- Reci, slušam.	- Vidim da ti je to važno.

## Aktivno slušanje

Aktivnim slušanjem potičemo i održavamo razgovor, osobi pomažemo da s povjerenjem iskaže, govori o onome što je muči.

- Provjerite jeste li pravilno **razumjeli što dijete želi reći**
  - Ako dobro razumijem, hoćeš reći da...
  - Aha, ti misliš da...
- Recite mu da **prepoznajete njegove osjećaje**. Budite zrcalo u kojem se odražavanju njegovi osjećaji
  - Vidim da plačeš. Žalostan si što moramo iz parka?
  - Vičeš, ljuta si?
- Budite suosjećajni, **uživite se u djetetov položaj**, „hodajte u njegovim cipelama“
  - Razumijem da to sad nikako ne želiš...
  - To te stvarno prestrašilo...
- Potičite dijete da **samo dođe do rješenja**
  - Što ćeš učiniti?
  - Tko ti za to treba?
  - Vidiš li negdje mene u tome?

Slušati je napor. Samo čuti  
nema vrijednost.  
I kokoš čuje.

*I. Stravinski*

**Aktivnim slušanjem provjeravamo jesmo li razumjeli što govori, poručuje osoba koju slušamo i jesmo li prepoznali njezine osjećaje.** Time poručujemo:

- Čujem i razumijem tvoj problem.
- Vidim i razumijem kako se osjećaš.
- Pomoći ću ti da o tome razmisliš.
- Vjerujem u tebe i u to da možeš sama naći dobro rješenje.

Kad smo „otvorili vrata“ za komunikaciju treba ih držati otvorenima.

Pazite da treskom ne zatvorite vrata jer dijete će zašutjeti ako umjesto razgovora i slušanja njegovog problema:

- *zapovijedate* – Prestani se derati!
- *prijetite* – Ako ne pospremiš igračke, dobit ćeš svoje.
- *propovijedate* – Dobra djeca to ne rade.
- *savjetujete* – Okreni kocku na drugu stranu.
- *kritizirate i okrivljujete* – Opet si pogriješila!
- *razuvjeravate* – Ma nije to ništa.
- *analizirate* – To radiš samo zato da bi te svi gledali.
- *ispitujete* – Zašto plačeš?
- *odbijate* – Nećemo sada o tome.
- *ismijavate* – Pametnjaković. Cvilidreta.

**Umjesto toga pokušajte se koristiti svim oblicima dobrog slušanja – tako pokazujete djetetu da ga prihvaćate i uvažavate kao osobu.**