

Kako slušati i čuti

(priređila 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 kako nije dovoljno naučiti vještine slušanja, jer umijeće slušanja prvenstveno ukazuje 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 drugoga čovjeka najveći je dar koji mu možete dati. Moć da sluša i čuje druge ljude možda je najveće umijeće ljudske vrste.

Kako slušati? Kako pokazati prihvaćanje?

Kako slušati dijete te 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 priliku da bude slušana.

Jackins, 1982.

Na koji način slušati da dijete s nama poželi razgovarati

JEZIK PRIHVAĆANJA

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

Kada 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 neka bude samostalno, neka istražuje, neka se "zdravo" od nas separira. Time mu pokazujemo kako mu vjerujemo da je sposobno te da zna i može sâm primjerice složiti puzzle, obući lutku, gledati slikovnicu, graditi kuću, crtati automobil i sl.. Dok nas ne pozove, pustimo ga neka uživa bez naših intervencija. Ako nas pogleda, dovoljno je da mu klimnemo glavom i osmijehnemo se, što znači "vidim te". Ako nas treba, dijete će to reći.

Kada dijete verbalno ili neverbalno iskazuje da ima neki problem, da ga nešto muči, čudi, ljuti, 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 niti savjetuje.
- × Naše **neverbalno ponašanje**, kretnje, izraz lica, stav tijela pojačavaju poruku slušanja. Stoga se prestanite baviti drugim stvarima, okrenite se djetetu, nagnite se prema njemu, čučnite, "otvorite" tijelo, pokažite izrazom lica kako dijelite njegovu brigu, čuđenje.
- × **Početak slušanja** potkrijepite jednostavnim riječima kojima ćete pokazati interes za ono što vam dijete želi reći;

Najjednostavnije jesu: - 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, pomažemo svojem sugovorniku da s povjerenjem govori o onome što je muči.

- × Provjerite jeste li pravilno **razumjeli što dijete želi reći**.
 - Ako dobro razumijem ti kažeš da...
 - Ispravi me ako griješim...
 - Ti misliš da...
- × Recite mu da **prepoznajete njegove osjećaje**. Budite ogledalo u kojem se odražavanju njegovi osjećaji.
 - Vidim da plačeš. Žalostan si što mame još nema?
 - Čujem podižeš glas, ljuti li te to?
- × Budite suosjećajni, **uživite se u djetetov položaj**, "hodajte u njegovim cipelama".
 - Vjerujem da ti je neugodno...
 - To te stvarno naljutilo...
- × 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 značenje izrečenog i prepoznali osjećaje onog kojega slušamo. 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 sâm naći dobro rješenje.

Kada smo otvorili "vrata za komunikaciju", treba ih držati otvorenima.

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

- × Zapovijedate – Prestani se derati!
- × Prijetite – Ako ne pospremiš igračke, bit ću jako tužna.
- × 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.

Dodatna literatura o komunikaciji:

1. Thomas Gordon: Škola roditeljske djelotvornosti, Poduzetništvo Jakić, Zagreb, 1996.
2. Grupa autora: Lijepo je biti roditelj, priručnik za roditelje i djecu, Creativa d.o.o., Zagreb, 2000.

Umjesto toga, pokušajte upotrebljavati sve oblike dobrog slušanja – tako pokazujete djetetu da ga prihvaćate i uvažavate kao osobu.

