



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Ekonomist
Modul: Komerčialist – Asistent v mednarodnem
poslovanju

POSLUŠANJE KOT POMEMBEN DEL KOMUNIKACIJE

Mentorica: Ana Peklenik, prof.
Lektorica: Marjeta Žebovec, prof. slov.

Kandidatka: Ana Klopčič

Kranj, junija 2011

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici gospe Ani Peklenik, prof., za vso pomoč in svetovanje pri pisanju diplomske naloge.

Zahvaljujem se tudi lektorici Marjeti Žebovec, prof. slov., ki je lektorirala mojo diplomsko nalogo.

Zahvaljujem se družini, ki me je v času študija spodbujala in mi stala ob strani.

IZJAVA

»Študentka Ana Klopčič izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom Ane Peklenik, prof.«

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne _____

Podpis: _____

POVZETEK

V vsakdanjem življenju namenimo veliko časa in pozornosti komunikaciji. Večino dneva namenimo poslušanju. Poslušamo radio, prijatelje, se pogovarjamo po telefonu, se udeležujemo raznih sestankov in poslušamo navodila. Koliko od slišanega pa tudi dejansko slišimo? Poslušanje je aktivna dejavnost. Z dobrim poslušanjem pripomoremo k uspešni izmenjavi sporočil. S poslušanjem ne sprejemamo zgolj golih informacij, ampak tudi kaj več o sogovorniku.

V diplomski nalogi smo v prvem delu predstavili, kako komuniciramo. Osredotočili smo se na poslušanje in predstavili, kaj in kako poslušamo, vrste poslušanja ter ovire, ki se nam postavljajo pri poslušanju. Predstavili smo različne vrste poslušalcev. Zanima nas neverbalna komunikacija, ki spremlja poslušanje, ter poslušanje telefonskega pogovora. Predstavili smo nasvete, kako lahko izboljšamo poslušanje.

V raziskovalnem delu naloge smo analizirali, kakšni smo kot poslušalci, kako poslušamo, ali prepoznamo, kdaj nas ljudje ne poslušajo. Ugotavljali smo, ali se poslušanja lahko naučimo in ali razmišljamo, kako poslušamo. Na osnovi ugotovitev raziskave smo podali nasvete, ki bodo izboljšali poslušanje.

KLJUČNE BESEDE

- komunikacija
- poslušanje
- aktivno poslušanje
- neverbalna komunikacija
- telefonsko komuniciranje

SUMMARY

A lot of our time and attention in every day life is dedicated to communication. Most of our day we spend listening – we listen to radio, friends, we talk over the telephone, we take part in different meetings and listen to instructions. Yet, how much of the heard do we really hear? Listening is a very active practice. By being a good listener we contribute towards successful exchange of information. Listening not only helps us to gather bare information, but also lets us learn more about our counterpart.

The first part of the diploma paper introduces the ways of communication. We focus on listening and present what and how we listen, types of listening and the obstacles that we encounter while we listen. Different types of listeners are described. We take interest in non-verbal communication which accompanies listening and listening of a telephone conversation. We offer advice on how to improve our listening skills.

In the research part of our diploma paper we inquire into what sort of listeners we are, how we listen and whether we recognise when people are not listening to us. We were ascertaining whether listening can be learned and whether we were being conscious of the ways that we listen. Based on the findings of the research we offer advice that will improve our listening skills.

KEY WORDS

- communication
- listening
- active listening
- non-verbal communication
- telephone communication

KAZALO

1	UVOD	1
1.1	PREDSTAVITEV PROBLEMA	1
1.2	PREDSTAVITEV OKOLJA.....	1
1.3	PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE.....	2
1.4	METODE DELA	2
2	KOMUNIKACIJA	3
2.1	POMEN KOMUNIKACIJE	3
3	POSLUŠANJE	4
3.1	KAJ IN KAKO POSLUŠAMO.....	4
3.2	VRSTE POSLUŠANJA.....	6
3.2.1	ZLOŽNO POSLUŠANJE	6
3.2.2	KRITIČNO POSLUŠANJE	6
3.2.3	IZBIRNO POSLUŠANJE	6
3.2.4	PRILAGODITVENO POSLUŠANJE	7
3.2.5	EGOCENTRIČNO POSLUŠANJE	7
3.2.6	AKTIVNO POSLUŠANJE	7
3.3	KAJ OVIRA POSLUŠANJE	11
3.4	VRSTE POSLUŠALCEV	12
3.4.1	DOBER IN SLAB POSLUŠALEC	14
3.5	NEVERBALNA KOMUNIKACIJA	15
3.6	TELEFONSKO KOMUNICIRANJE.....	17
3.7	UČINKOVITOST POSTAVLJANJA VPRAŠANJ.....	18
3.8	KAKO POSTATI BOLJŠI POSLUŠALEC	19
4	RAZISKOVALNI DEL	25
4.1	ANALIZA ANKETNEGA VPRAŠALNIKA.....	25
4.2	CILJI IN NAMEN RAZISKAVE	25
4.3	PREDSTAVITEV REZULTATOV ANKETE	25
4.4	GLAVNE UGOTOVITVE	46
4.4.1	NASVETI	48
5	ZAKLJUČEK	51
	LITERATURA IN VIRI.....	52
	PRILOGE	53
	KAZALO SLIK.....	58
	KAZALO TABEL	58

1 UVOD

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Komuniciranje je sestavni del vsakdanjega življenja. Komunikacija nam omogoča usklajevanje mnenj, doseganje različnih ciljev pa tudi vzpostavljanje, vzdrževanje in spreminjanje medosebnih odnosov. Zato danes dajemo vedno večji pomen komunikacijskim veščinam in s tem tudi poslušanju. Z dobrim poslušanjem pripomoremo k uspešni izmenjavi sporočil, zato je bistvenega pomena, kako poslušamo. V diplomskem delu bomo predstavili poslušanje kot pomemben del komunikacije, načine poslušanja, neverbalno komunikacijo, ki spremlja poslušanje, pomembnost postavljanja vprašanj sogovorniku, telefonsko komuniciranje kot pomemben del poslušanja. Poslušanje je znamenje upoštevanja in spoštovanja drugih ter naša prednost.

Namen diplomske naloge je ugotoviti, kako poslušamo, kakšen je pomen poslušanja pri medsebojni komunikaciji, kako razvijamo komunikacijske sposobnosti poslušanja. Kako z našimi odgovori in neverbalno komunikacijo razkrivamo ali odkrivamo? Ali menimo, da smo dovolj dobri poslušalci? Kakšni smo kot poslušalci in ali prepoznamo dobrega poslušalca?

Star pregovor pravi: »Mati narava nam je podarila dvoje ušes in le ena usta, da bi manj govorili in več poslušali.«

1.2 PREDSTAVITEV OKOLJA

Kolikokrat se nam je zgodilo, da smo želeli poslušati radijske novice? Pa smo jih res slišali? Verjetno smo z mislimi odtavali drugam. Če želimo slišati, moramo biti dovolj zbrani. Notranje in zunanje motnje nam to otežujejo. Morda se nam zdi, da smo dovolj pozorni poslušalci. Slišimo drugega vsak dan, pa vendar: ali ga tudi poslušamo. Nepozorno in neučinkovito poslušanje je prepogost razlog za mnoge nesporazume v komunikaciji, slabo razumljena navodila na delovnem mestu ali neučinkovite izvedbe nalog, kar pa ne prinaša nič dobrega. Ali ste kdaj pomislili, da imajo ljudje mogoče raje dobrega poslušalca kot dobrega govornika? Kolikokrat se slišimo s prijatelji samo zato, ker želimo, da bi kdo poslušal nas, naše težave. Nerazumevanje drugega lahko popolnoma pokvari razpoloženje, pokvari dan, ustvari slabo mnenje o sogovorniku in slabo vpliva na našo samopodobo.

1.3 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE

Preden smo izvedli raziskovalni del, so bile naše predpostavke in omejitve:

- ljudje menimo, da smo dobri poslušalci, a to nismo;
- prepoznamo, kdaj nas ljudje ne poslušajo;
- poslušanje je veččina, ki se jo z vajo lahko naučimo;
- zavedamo se pomembnosti poslušanja in razmišljamo, kakšni smo kot poslušalci.

V raziskavi je sodelovalo sto anketirancev. Razdelili smo jih glede na spol, starost in stopnjo izobrazbe. Potrditve naših hipotez smo dobili z analiziranjem njihovih odgovorov. Pri analizi smo omejeni, saj zaradi majhnega vzorca pridobljenih rezultatov ne moremo posploševati na celotno populacijo. Pri analizi rezultatov se moramo vprašati tudi o iskrenosti odgovorov anketirancev. Kljub temu smo dobili nazorno sliko načina poslušanja in zaznavanja poslušanja anketiranih.

1.4 METODE DELA

Uporabili bomo dve metodi, in sicer povzemanje pisnih virov, v raziskovalnem delu pa bomo uporabili metodo spraševanja, in sicer anketo. Rezultate bomo predstavili grafično in opisno ter povzeli glavne ugotovitve, iz katerih bomo izpeljali zaključke.

V teoretičnem delu bomo predstavili, kaj in kako poslušamo, vrste poslušanja in izmed teh najbolj učinkovito aktivno poslušanje. Predstavili bomo vrste poslušalcev, ovire, ki nam onemogočajo poslušanje, neverbalno komunikacijo, ki spremlja poslušanje. Najbolj smo osredotočeni na poslušanje pri telefonskem pogovoru, saj govorca ne vidimo. Za boljšo komunikacijo in razumevanje bomo predstavili učinkovitost postavljanja vprašanj in priporočila, kako uspešno in učinkovito poslušati.

Raziskovali bomo, koliko pozornosti namenimo poslušanju v medsebojni komunikaciji, kaj ovira učinkovito poslušanje, kako se vidimo kot poslušalec in ali prepoznamo dobrega poslušalca, kako s svojimi odgovori ter neverbalno komunikacijo razkrivamo ali poslušamo, opazujemo in slišimo sogovornika ter ali ga spodbujamo k nadaljnji komunikaciji, kako z nasveti o veščini poslušanja in postavljanja vprašanj izboljšamo medsebojno komunikacijo. Če želimo biti učinkoviti pri sporazumevanju, se moramo osredotočiti na cilj pogovora in se naučiti aktivnega poslušanja.

2 KOMUNIKACIJA

2.1 POMEN KOMUNIKACIJE

Komuniciranje je v veliki meri povezano z našim življenjem. Zavedno ali nezavedno, hoteno ali nehoteno, načrtno ali nenačrtno pošiljamo različna sporočila. Popolna komunikacija se vzpostavi, ko so sporočila poslana zavedno, načrtno in s pričakovanjem povratne informacije.

Pri sporočanju je pomembno:

- kdo sporoča;
- kdo je prejemnik sporočila oz. komu sporočamo;
- sredstva, s katerimi sporočamo;
- s kakšnim učinkom oz. kakšna je reakcija na sporočilo.

Sporočila pošiljamo z določenim namenom. V vsako komunikacijo vtremo svoj način komuniciranja. Sporočilo, ki ga prejemnik prejme, lahko različno razume. Lahko razume vsebino sporočila, ni pa nujno, da razume njegov namen. Prejeto sporočilo si lahko razlaga po svoje in ga zato različno razume.

Pri sporočanju lahko nastanejo tudi motnje, tehnične ali osebnostne. Zaradi motenj sporočilo ni oddano ali prejeto, kot bi želeli. Da vzpostavimo dobro komunikacijo, je dobro, da imata prejeto in poslano sporočilo enak pomen (Popovič, 2002, str. 66).

S komuniciranjem pridobivamo informacije in jih tudi dajemo. Zato je komuniciranje življenjsko pomembna aktivnost. Je dvosmerni proces: potem ko pošljemo sporočilo, prejmemo odgovor. Če proces komunikacije ni dvosmeren, težko rečemo, da gre za komuniciranje.

Sporočevalec je oseba, ki posreduje sporočilo in je vir sporočila. Za sporočevalca je pomembno, da mu verjamemo in zaupamo ter da je skladen s prejemnikom, da ga upošteva. Vsako sporočilo, ki ga sporočevalec pošilja, je poskus prenosa misli k prejemniku. Povratna informacija pomeni informacijo o tem, kaj se je s prejemnikom zgodilo, ko je prejel sporočilo. Glede na reakcijo sprejemnika, lahko nadaljuje proces komuniciranja, ga prilagodi ali prekine (Mumel, 2008, str. 34).

Pri komunikaciji je pomembno, da pošiljatelj sporočila upošteva pravila uspešnega komuniciranja:

- jasen in opredeljen cilj, kaj želi sporočiti;
- sporočilo naj bo jasno, da ga bo prejemnik razumel;
- pošiljatelj naj poskuša razumeti vrednote, vlogo in interese prejemnika;

- razumevanje lastnega ravnanja v procesu komunikacije mu bo omogočilo, da bo bolje predvidel odzive prejemnikov;
- pozna naj pravila komuniciranja, saj lahko izbere način komunikacije, ki bo najbolj učinkovit: govorno, pisno, nebesedno ali kombinacijo vseh (Možina, 2004, str. 50).

3 POSLUŠANJE

3.1 KAJ IN KAKO POSLUŠAMO

Ljudje 75 odstotkov dneva, ko smo budni, porabimo za komuniciranje, od tega 40 odstotkov komunikacije namenimo poslušanju. Večinoma poslušamo s 25-odstotno koncentracijo, 75 odstotkov informacij pozabimo, razumemo narobe ali izkrivimo. Iz 10-minutnega razgovora si povprečen poslušalec zapomni le polovico informacij, v nadaljnjih 48 urah pa od tega pozabi še polovico (Tavčar, 1995, str. 31). Po splošnem prepričanju je poslušanje osnovna fiziološka sposobnost človeka in ne posebna spretnost. Slišati in poslušati sta pojma, ki ju napačno enačimo. Slišati je fiziološki proces, poslušati pa psihološki. Slišanje je pogoj za poslušanje.

Večina izmed nas le s težka osredotočeno posluša več kot 60 sekund naenkrat. Nekaj časa smo pozorni in zbrani, potem nam osredotočenost popusti, nato smo zopet osredotočeni in prisluhnemo. Povprečen človek izreče od 125 do 150 besed na minuto. Nekateri navajajo, da smo sposobni prisluhniti od 50 do 300 besedam na minuto. V resnici pa je človek sposoben slišati od neverjetnih 750 do 1200 besed na minuto. Če smo sposobni slišati tako velik nabor besed, na kakšen način torej poslušamo, da ne slišimo vsega, kar nam ljudje povedo? (Cava, 1990, str. 120).

Nova študija je pokazala, da poslušanje ni toliko odvisno od ušes, temveč pri tem glavno vlogo opravljajo možgani. Ti se obnašajo približno tako, da se osredotočajo na zanimivejše zvoke, vse drugo pa ignorirajo. Raziskava je pokazala, da lahko možgane opišemo kot nekakšen radio, ki med mnogimi kanali izbere tistega, ki se mu bolj posveti. Lahko bi imeli tudi nekakšen lastni mehanizem selekcije, odvisno od pomembnosti zvoka (<http://www.dnevnik.si>).

Poslušalec ne more ničesar razumeti, če nima ustreznega jezikovnega znanja. Govorno sporočilo sicer sliši, vendar ga ne razume. Jezikovno zanje je potrebno za vse komunikacijske dejavnosti: govor, poslušanje, branje in pisanje. Vse to pa še ni dovolj za uspešno poslušanje. Potrebni sta še pozornost in koncentracija. Pri poslušalskem procesu ne moremo biti hkrati pozorni na vse dražljaje iz okolja, zato pozornost usmerimo na tiste, ki jih želimo sprejeti. Naša pozornost niha, odvisna je tudi od naše motivacije in energije, ki jo vlagamo v poslušanje (Plut - Pregelj, 1990).

Ne poslušamo zgolj informacij, ki jih slišimo. Sogovornika poslušamo s štirimi »ušesi« (Schulz von Thun, 1984), kot navaja Brajša (1994). Prvo je obrnjeno k njegovi osebnosti. Vedno nas zanima, kakšen je človek, kdo nam sporočilo pošilja. Drugo je obrnjeno k vsebini njegovih sporočil. Radi bi slišali in razumeli, o čem govori. Tretje je obrnjeno k njegovemu odnosu do nas: kako se z nami pogovarja in kako se do nas vede. Četrto uho je usmerjeno k vplivu sporočila. Kako bi bilo treba reagirati na sporočilo, kaj narediti, kako se po sprejemu sporočila vesti? Po navadi se zavedamo samo drugega »ušesa«, tistega, ki prestreza vsebino sporočila. Ampak, ali bomo tisto, kar smo slišali (vsebino sporočila), sprejeli ali zavrnili, je bistveno odvisno od tistega, kar smo slišali s prvim, tretjim in četrtem ušesom. Kot pošiljatelj sporočil redkokdaj pomislimo, da nas sogovorniki vedno poslušajo z vsemi štirimi ušesi in da moramo poleg na vsebino, ki jo prenašamo, misliti tudi na svoj odnos do sogovornika in skrbeti zanj in za vpliv sporočila na sogovornika (Brajša, 1994, str. 116).

Sporočilo, ki ga slišimo, najprej dojamemo, nato interpretiramo in ga ovrednotimo ter se različno odzovemo nanj. Vsa sporočila, ki jih dojamemo, sprejememo in selekcioniramo. Vsa sporočila, ki jih sprejemamo, si zapomnimo za kratek čas. Sledi selekcioniranje sporočil. Za daljši čas si zapomnimo ugodne informacije, ki so za nas zanimive in pomembne, jih radi slišimo in nas dopolnjujejo. Sprejemamo informacije, ki grede skozi rešeto čustev (jezo, razočaranje, stiske, sovražnosti ...). Zato se velikokrat zgodi, da najpomembnejših informacij ne zaznamo.

Prejeto sporočilo, tj. dobesedni pomen izrečenih besed in nebesedno sporočilo, ki jih zaznavamo, interpretiramo. Interpretacija sporočila ni popolnoma objektivna in racionalna proces, saj vanj vključimo lastne spomine, zaznave, predsodke, stališča, izkušnje, občutke, znanje, jezik, besedišče in starost. Preden se odzovemo na slišano sporočilo, ga ovrednotimo. Poslušanje še ne pomeni, da se z informacijo strinjamo. S poslušanjem poslušalec zbira informacije in jih pretehta, preden se odloči. Zato poslušalci sprašujemo, razčiščujemo in se izogibamo prehitrim in površnim ocenam (Tavčar, 1995, str. 33–34).

Ne zaznavamo različno samo informacij, ampak tudi osebe, ki nam govorijo. Ker imamo različne motive in stališča do poslušanja v različnih situacijah, prijatelja poslušamo drugače kot tujca ali nasprotnika, četudi bi govorila isto. Poslušanje je večina, ki se je lahko naučimo z vajo in opazovanjem.

3.2 VRSTE POSLUŠANJA

Poslušanje ni samo pasivno sprejemanje informacij, ampak je aktiven proces. Kako poslušamo, je bistvenega pomena za uspešno izmenjavo sporočil. Poslušanje ima več namenov, zato poznamo več načinov poslušanja.

3.2.1 ZLOŽNO POSLUŠANJE

Zložno poslušanje je način poslušanja za razumevanje in pomnjenje prejetih informacij. Treba se je potruditi, da čim več od povedanega slišimo, da nam misli ne uhajajo. Poslušalca zanimajo ključne informacije, ugotovitve, naštetá dejstva, pregled in napoved vsebine. Zložno poslušanje se osredotoča na razumevanje povedanega na način, kot je to govorec želel. Za boljše razumevanje in ustrezne povratne informacije poslušalec tu in tam postavi vprašanje, prosi za ponovitev ali glasnejše govorjenje ter spodbudi sogovornika za nadaljevanje. Za poslušalca, ki zložno posluša, ni bistvenega pomena, ali se s povedanimi informacijami strinja in ali so v njegovem interesu, štejeta le razumevanje in pomnjenje povedanega (Možina, 2004, str. 167).

3.2.2 KRITIČNO POSLUŠANJE

Kadar poslušalec vrednoti prejete informacije, mora poslušati kritično. Poslušati moramo kritično, kadar želimo natančne informacije in nimamo popolnega zaupanja v to, ali nam bo govorec zaupal točne informacije. Zato mora poslušalec preverjati smiselnost dokazov in verodostojnost podatkov. Poslušalec ugotavlja, kakšne so namere, interesi in stališča govorca; ali je kaj zamolčal. Tako poslušanje lahko enačimo z vrednotenjem pisnega gradiva. Pozornost poslušalca je usmerjena tudi na ton govora (ali je bil govorec resen ali ironičen) in odkrivanja dejstev, ki tičijo za sogovornikovimi izjavami ter ločevanjem dejstev od čustev (ali je govoril brez čustev, ali je bil njegov namen prepričevanje). Pri kritičnem poslušanju je pomembno, da smo osredotočeni, trezni in z razmislekom dojemamo in vrednotimo povedano, zato oblikujemo oceno šele, ko sogovornik pove svoje (Tavčar, 1995, str. 32).

3.2.3 IZBIRNO POSLUŠANJE

Značilnost izbirnega (selektivnega) poslušanja je, da poslušalec izbira iz pogovora posamezne besede, drugo pa doda iz lastne domišljije. S takim načinom poslušanja izbirni poslušalec sliši le delček ali čisto nekaj drugega, kar je povedal sogovornik. Na zaznavanje povedanega vplivajo naša pričakovanja, zato selekcioniramo sporočila. Na znake naklonjenosti smo pozorni le, če pričakujemo, da nam bo sogovornik naklonjen. Ravno tako iščemo znake nenaklonjenosti, če pričakujemo

zavrnitev. Kadar iščemo znake nenaklonjenosti, znake naklonjeni spregledamo. Zaznavamo informacije, ki gredo skozi rešeto naših želja, potreb in stališč. Pomembno je, da se zavedamo selektivnosti zaznavanja (Možina, 2004, str. 79).

3.2.4 PRILAGODITVENO POSLUŠANJE

Nasprotno izbirnemu (selektivnemu) poslušanju je prilagoditveno poslušanje. Poslušalec slišano sprejme in vključi v svoje védenje, tako da kasneje ne ve, ali gre za njegove lastne ali tuje (sogovornikove) misli in ideje (Možina, 2004, str. 80).

3.2.5 EGOCENTRIČNO POSLUŠANJE

Egocentrično poslušanje se pojavi, ko sogovornik predstavi svoj problem, poslušalec ga nekaj časa posluša, nato ga prekine in pozornost preusmeri nase z besedami kot so npr. »Tudi meni se je to zgodilo,« ali pa »Popolnoma te razumem.« Poslušalec začne govoriti o svojem problemu in pozabi na sogovornika, na njegov problem. Pri egocentričnem poslušanju se vlogi poslušalca in govorca zamenjata, tu se lahko vprašamo, kdo ima v resnici problem – govorec ali poslušalec (Gale, 2002, str. 217).

3.2.6 AKTIVNO POSLUŠANJE

Aktivno poslušanje ne pomeni sedeti ob sogovorniku in ga molče poslušati, ampak pomeni, da smo povsem in iskreno osredotočeni na sogovornikove besede in občutke. Velikokrat se nam je že zgodilo, da smo npr. novice na radiu preslišali, čeprav smo jih želeli slišati. Prav tako se nam dogaja tudi v pogovoru z ljudmi, da z mislimi lahko odtavamo. Tega pogosto sami ne opazimo, drugi pa zagotovo. Tako poslušanje je čisto nasprotje aktivnemu poslušanju. Aktivno (empatično, učinkovito) poslušanje je način poslušanja, kjer je aktivnost poslušalca visoka in pomembna. Poslušalec se je sposoben vživeti v situacijo in čustva drugega človeka. Da bi poslušalec razumel informacije z govorceve perspektive, se vživel v sogovornikova čustva, potrebe in želje, je zelo dejaven ter aktiven. Njegov cilj ni le razumevanje sporočila, ampak tudi tega, kar se skriva za njim (Gale, 2002, str. 221).

Da smo sposobni aktivnega poslušanja, moramo najprej usvojiti sposobnosti pasivnega poslušanja. Pri pasivnem poslušanju govorca dejansko vidimo in slišimo. Prepoznamo, kaj se s sogovornikom dogaja, opazujemo in prepoznavamo njegovo govorico telesa ter se osredotočamo na glas. Pasivno poslušanje ni učinkovito poslušanje.

V tabeli so predstavljene razlike, ki jih lahko opazimo pri pasivnem in aktivnem poslušanju.

Tabela 1: Primerjava pasivnega in aktivnega poslušanja

	PASIVNO POSLUŠANJE	AKTIVNO POSLUŠANJE
GOVORICA TELESA	Poslušalec kaže z dolgočasnost, lahko čečka po papirju, odvrta pogled in s telesom ni nagnjen k sogovorniku. Z mimiko obraza in kretnjami telesa se poslušalec ne odziva na tisto, kar je izrekel. S prekrižanimi nogami in rokami kaže zadržanost, nesproščenost in obrambni položaj.	Poslušalec sogovornika med poslušanjem gleda in vzdržuje očesni stik. Prikimava, da sogovornika spodbudi za nadaljnjo komunikacijo. Z nagnjeno telesno držo h govorniku, vendar s primerno razdaljo, pokaže svoje zanimanje. Izogiba se ponavljajočim kretnjam, ki motijo sogovornika, ohranja enak ritem in hitrost telesnih gibov. Poslušalec nima prekrižanih rok in nog.
POZORNOST	Pozornost in komentarji so usmerjeni na poslušalca.	Osredotočamo se zgolj na govornika.
SPREJEMANJE	Ne sprejema sogovornikovih idej in čustev.	Sprejemamo sogovornikove ideje in čustva.
SOČUSTVOVANJE	Preziranje čustev.	Sočustvujemo z vsebino, ki jo je povedal sogovornik.
POJASNJEVANJE	Ne preverja, ali razume pravilno, poslušalec si sam ustvari mnenje o povedanem.	Preverimo, ali razumemo sogovornika, ob nejasnostih vprašamo za pojasnila.
SPRAŠEVANJE	Redko postavljamo dodatna vprašanja, vprašamo le z zaprtimi vprašanji.	Postavljamo odprta vprašanja, govornika spodbujamo k nadaljnji komunikaciji. Vprašanja so navezana na vsebino.
POVZEMANJE	Ne povzemamo.	Občasno ponovimo določeno vsebino povedanega, vlečemo zaključke.

Vir: www.poslovni-bazar.si, 2011

Prvi korak aktivnega poslušanja je pozornost. Aktivno poslušanje zahteva, da prisluhnemo več kot besedam in osnovnemu sporočilu, lahko bi rekli, da beremo sporočila »med vrsticami«. Poslušanje zahteva močno pozornost in osredotočenost na govornika, ki bo našo osredotočenost in pozornost tudi občutil. S takim načinom

poslušanja vzpostavljamo dobro komunikacijo in medsebojne odnose tako z družinskimi člani kot tudi v poslovnem svetu.

Poslušalec mora biti pri aktivnem poslušanju (kot že ime samo pove) aktiven in poslušanje naj vsebuje empatijo, sposobnost, da se vživimo v položaj drugega človeka. To, kar sliši, resnično dojame in razume. Kadar aktivno poslušamo, bo oseba, ki govori, dobila občutek, da jo jemljemo resno. Poslušalec se sprašuje tudi o pomenu govorcevega nebesednega komuniciranja, kaj govorec misli o tem, kar govori, in zakaj govori na tak način, ali je informacija pomembna tudi zanj, kakšno povratno informacijo naj da govorce, da mu bo v pomoč pri komunikaciji. Poslušalec pušča, da sogovornik govori, ga ne prekinja in presoja njegovih čustev in stališč.

Spretnosti, ki jih vsebuje aktivno poslušanje:

- nebesedna komunikacija – sogovornika med poslušanjem gledamo, saj tako ohranjamo dober odnos in stik s sogovornikom; spodbujamo ga in vzpostavljamo zaupanje s prikimavanjem; nagnjeni smo s telesom naprej h govorce; da sledimo, govorce pokažemo lahko z nasmehom; izogibamo se ponavljajočim kretnjam; nimamo prekrizanih rok in nog;
- besedne spodbude – besede, kot so »hm«, »aha«, »razumem« govorce spodbudijo, pokažemo mu tudi, da sledimo njegovi razlagi;
- odprta vprašanja – z odprtimi vprašanji sogovornika ne omejujemo pri odgovoru, ne ponujamo mu skromnega nabora odgovorov in ponujenih možnosti;
- parafraziranje – s povzemanjem govorcevih besed s svojimi besedami preverjamo razumevanje;
- zaključevanje – ob koncu povzemimo bistvo povedanega;
- združevanje različnih spretnosti aktivnega poslušanja.

Cilji, ki jih z aktivnim poslušanjem dosežemo:

- preverjanje jasnosti sporočila – ali je bila vsebina, zgodba, ki jo je govorec povedal, razumljena pravilno;
- preverjanje natančnosti – sogovorniku povemo, kako smo razumeli sporočilo;
- razumevanje sogovornikovih čustev – pokažemo, da razumemo govorceva čustva, tako zmanjšamo njegovo negotovost, jezo strah, nejevoljo;
- preverjanje s povzemanjem – ko poznamo vsebino in razumemo sogovornika, povzemamo vsebino, tako zberemo podatke, zamisli in dejstva ter ocenimo uspešnost pogovora;
- zadržana potrditev (izražanje strinjanja) – v pogovoru smo nevtralni, sogovorniku pritrjujemo, da ga spodbujamo za nadaljnje pripovedovanje; potrjevanje še ne pomeni, da se z mnenjem sogovornika tudi strinjamo (Gale, 2002, str. 227).

Na sogovornikove besede se aktivni poslušalci odzovemo z zrcalno sliko (parafraziranjem), kar pomeni, da mu s svojimi besedami povemo njegove misli, kakor smo jih zaznali. Zrcalno sliko govorcevih misli in čustev aktivni poslušalec doseže z uporabo refleksnih stavkov: »Tebi se zdi torej pomembno ...«, »Iz tega kar si povedal, lahko sklepam ...«. Refleksni stavki v pogovoru umirijo čustveno napetost in ustvarjajo dober stik med poslušalcem in govorcem (Gale, 2004, str. 89).

Aktivno poslušanje daje govorcju pozitivno in motivacijsko klimo, saj ne vključuje svetovanja in kritike s strani poslušalca, ki pomaga odkriti govorcju njegov problem. Z iskanjem problema govorca spodbudi, da začne razmišljati o svojem problemu in kasneje tudi o možnih rešitvah njegove težave. Govorec se odzove pozitivno in se lahko posveti iskanju rešitev za težavo, saj mu ni treba iskati odgovorov na nasvete in rešitev, ki bi mu jo predlagal, vsiljeval »neaktiven« poslušalec. Nepravilna kritika poslušalca daje vtis napada, nasprotovanja, negacije, domneve in posplošitve sogovornikovega problema.

Pri učinkovitem poslušanju je pomembno tudi postavljanje vprašanj, ki so odprta, problemska in usmerjena v želeni cilj. S spraševanjem pridobimo informacije, ki jih potrebujemo, da razumemo sogovornika in pokažemo zanimanje.

Poslušalec lahko z aktivnim poslušanjem razvozla okoliščine, v katerih se je znašel govorec, njegov položaj in kakšno je bilo njegovo počutje v tej situaciji. Predstavljene probleme poslušalec zgolj analizira, usmeri se predvsem na problem in ne na ljudi, torej loči problem od ljudi.

Prednosti aktivnega poslušanja:

- pospešuje nadaljnjo komunikacijo;
- ustvarja vzdušje in gradi na zaupnosti in dobrem odnosu;
- govorec se z aktivnim poslušalcem počuti pomembnega in sprejetega;
- občutek sprejetosti, ki ga poslušalec daje sogovorniku, da so njegove misli in čustva sprejeta;
- ob aktivnem poslušanju je sogovornik sproščen in čuti spodbudo za nadaljnje pripovedovanje;
- govorec lahko spozna svoje težave in tudi tiste, ki so skrite ter jih ne vidi sam;
- loči problem od ljudi;
- popravi nesporazume in napačne predpostavke;
- osredotoča se na bistvene elemente pogovora;
- omogoča, da se poslušalec odzove na način, ki spoštuje sogovornika;
- ne vsebuje negativne kritike.

Slabosti aktivnega poslušanja:

- kadar uporabljamo aktivno poslušanje kot prevaro;
- kadar se poslušalec osredotoča in vpleta v pogovor lasten problem;
- če ne temelji na zaupanju in resničnem vživljanju in sprejemanju.

Z aktivnim poslušanjem se odzovemo na način, da nam ni vseeno za sogovorca, da smo zainteresirani in ga spoštujemo ter s tem povečujemo zaupanje. Govorcu lahko z aktivnim poslušanjem pomagamo in na pozitiven način utrjujemo odnose.

Najbolj učinkovito je aktivno poslušanje, ki je tudi najzahtevnejše. Kritično poslušanje je dokaj pasivno, vendar je zavzeto. Najmanj pridobi poslušalec pri zloženem poslušanju, ki je pasivno poslušanje. Prilagoditveno in izbirno poslušanje onemogočata sogovornikovo podajanje informacij. Sogovornik in poslušalec se pogosto ne razumeta, to pa lahko negativno vpliva na potek razprave in odnos med sogovornikom in poslušalcem.

3.3 KAJ OVIRA POSLUŠANJE

Zgodi se, da pri sporočanju nastanejo tehnične ali osebnostne motnje, takrat sporočilo ni oddano ali sprejeto, kot bi želeli. Notranji in zunanji dejavniki nam onemogočajo, da bi se sogovorniku posvetili.

Kadar nam pozornost uide, običajno:

- iščemo primere za to, kar nam sogovornik opisuje in pripoveduje;
- se sprašujemo o sogovornikovih čustvih, dejanjih npr. zakaj je bil sogovornika danes slabe volje ali kaj nam je zjutraj rekel;
- opazujemo okolico ali mimoidoče;
- občudujemo oblačila drugih in se sprašujemo, kje so jih kupili;
- sprašujemo se, ali je že čas npr. za odmor ali kavo;
- razmišljamo, kaj moramo danes še storiti;
- nekaj od povedanega je pritegnilo našo pozornost, o tem smo začeli razmišljati in smo zato izgubili nit pogovora (Cava, 2003, str. 121).

Da se osredotočimo na govorico telesa govorca in njegove besede, moramo izključiti zunanje in notranje motnje, ki ovirajo poslušanje.

Zunanje motnje so: preglasen radio ali televizor, pisanje sms-sporočil, zvonjenje telefona, igranje ali čečkanje s pisalom, delo za računalnikom, kuhanje, hrupni otroci, branje revije, drugi ljudje, nekaj na osebi, ki jo poslušamo npr. način oblačenja ali govorica itd.

Načinov, kako pokazati, da osebo cenimo in jo želimo zares poslušati, je več. Da pokažemo govorcu, da ga želimo poslušati, lahko odstranimo zunanje motnje:

»Izključil bom TV (telefon), da naju hrup ne bo motil.«

»Na vrata bom obesil znak »ne moti«, da naju med pogovorom ne bodo prekinili, saj se morava v miru pogovoriti. Res si želim slišati, kaj mi imaš povedati.«

Notranje motnje so manj očitne, vendar lahko tudi te onemogočajo uspešno komunikacijo. K notranjim motnjam sodijo prevelika želja po zapisovanju, sanjarjenje, hitro sklepanje, branje misli in ugibanje o pomenu sogovornikovih besed, razmišljanje o lastnih težavah, spoštovanje ali strah, ki ga čutimo do govorca.

Ovire, ki nam onemogočajo učinkovito poslušanje:

- nismo razumeli ali imeli dovolj znanja, da bi sporočilo govorca dojeli;
- medtem ko sogovornik govori, razmišljamo, kaj bomo sami povedali;
- razmišljamo, kakšni so naši pogledi in v čem se s sogovornikom ne strinjamo;
- na stvari, ki jih želimo slišati, smo bolj pozorni;
- nismo bili zbrani, ker smo bili preveč utrujeni;
- motila nas je hrupna okolica;
- sogovornik je govoril počasi ali dolgočasno, tiho, je momljal ali se ponavljal;
- razmišljati smo začeli o stvari, ki nas je pritegnila, ki jo je sogovornik pripovedoval, nato smo zopet prisluhnili sogovorniku, vendar smo izgubili redečo nit pogovora;
- zaradi sogovornikovega naglasa smo ga težko razumeli;
- ker smo vedeli, kako bo sogovornik zaključil pogovor, svoje misli, smo ga nehali poslušati;
- zdelo se nam je, da smo slišali preveč oz. premalo informacij, ki nam jih je povedal sogovornik (Cava, 2003, str. 122).

3.4 VRSTE POSLUŠALCEV

Človek pošilja sporočilo z določenim namenom in ob tem komunicira na svoj način. Prejemnik lahko sporočilo razume, ni pa nujno, da razume, kaj se skriva za sporočilom. Da sporočilo sogovornika doseže svoj namen, je treba ne samo poslušati, ampak sogovornika tudi gledati in ocenjevati njegovo neverbalno vedenje. S poslušanjem torej ne prejemamo samo informacij, ampak tudi kaj več o sogovorniku. Ker ljudje različno poslušamo, se lahko glede na značilnosti razdelimo v različne skupine.

V neki raziskavi so poslušalce razvrstili v nekaj tipov:

1. »zaspanec« mirno in dremavo sedi ter se ne trudi poslušati;

2. »tiger« je vedno pripravljen na burno reagiranje, čaka na napad;
3. »smejalec« se neprestano smeji, nihče ne ve, ali v resnici posluša;
4. »sramežljivec« s svojim obnašanjem opozarja sogovornika, naj večkrat ponovi pomembne stvari in naj govori počasi; težko sledi;
5. »zapeta strela« – navidezni poslušalec je vedno pripravljen poslušati, brezizrazno sledi sogovorniku in le navidezno posluša, redkokdaj zares prisluhne;
6. »Brezbrižnež« spi in je problem za sogovornika, ker ga tudi dober govorec ne pripravi k poslušanju;
7. »zaposlena čebelica« je poslušalec, ki počne veliko drugih stvari, medtem ko posluša, in s tem želi pritegniti pozornost;
8. »pravi poslušalec« posluša z ušesi in razumom; ceni sogovornika in sodeluje z njim (Vasić, 1977, str. 117).

Ljudi lahko razdelimo v skupine tudi glede na različne značajske lastnosti.

- Veliko ljudi ima težave s poslušanjem, preslišijo na videz nezanimivo informacijo, hlinijo pozornost ... Take poslušalce lahko poimenujemo kar »težavni poslušalci«, saj nam onemogočajo uspešno komunikacijo in se zato moramo veliko ukvarjati z njimi.
- Primer slabih poslušalcev so plahi ljudje, ki se svojega obnašanja niti ne zavedajo. Od vseh ljudi pričakujejo, da bodo čustveno reagirali, da jih bo vedno nekdo zvlekel ven. Kadar niso deležni pozornosti, se umaknejo oz. »izklopijo«.
- Ljudje, ki se radi pripravajo, se osredotočijo na podrobnosti, na malenkosti pogovora in s tem prekinejo rdečo nit pogovora in namen sporočila sogovornika.
- Ljudje, ki so živčni, se živčno in napeto pogovarjajo. Ker jim primanjkuje samozavesti, skrbijo le, kaj bodo sami povedali in odgovorili sogovorniku. Ker so pozorni nase, kako bodo reagirali, na sogovornikove besede niso pozorni in ne vedo, kaj točno je sogovornik želel povedati.
- Podobno kot živčni ljudje so slabi poslušalci ljudje, ki so obremenjeni s tem, kaj si bodo drugi mislili o njih. Sogovornika ne poslušajo pozorno, saj v svojih mislih že med pogovorom oblikujejo svoj odgovor in argumente. Sogovornika večkrat prekinejo in pogosto začnejo stavek z »ampak ...«. Ker se obremenjujejo s tem, kaj si drugi mislijo o njih, se trudijo ugajati drugim in s svojim vedenjem dosežejo ravno nasproten učinek, ljudje jih ignorirajo oz. »izklopijo«.
- Najslabši poslušalci so togi ljudje. Svojo varnost iščejo v svojih predsodkih. Njihovi miselni okviri so ozki, ob vsaki novosti ali spremembi se počutijo ogrožene (Cava, 2003, str. 121).

3.4.1 DOBER IN SLAB POSLUŠALEC

Značilnosti dobrega poslušalca:

- posluša, da bi odkril osrednjo zamisel;
- pozorno in zavzeto posluša in ves čas sodeluje;
- išče znake, kot sta govorica telesa, ton glasu;
- ne zanima se za napake v podajanju vsebine, ampak le za vsebino;
- dokler ne izve vsega, počaka s sodbo in komentarjem, oglašja se, le kadar želi dodatno kaj izvedeti;
- odpravlja zunanje in notranje motnje;
- zna se skoncentrirati; ne dopusti, da bi z mislimi med poslušanjem odtaval drugam;
- drži se rdeče niti pogovora;
- ne zmoti ga neprimerno obnašanje drugih udeležencev v pogovoru;
- ne obeša se na čustvene izjave, ampak si jih razlaga;
- »posluša med vrsticami«;
- med pomembnim telefonskim pogovorom si najpomembnejše podrobnosti zapisuje;
- sledi razvoju govorceve glavne zamisli in se potrudi predvideti, kam vodijo pomembne točke;
- ve, katere drobne razvade speljejo pozornost poslušalca od govorca, in se jim skuša izogibati;
- postavlja vprašanja, ki so povezana z vsebino pogovora;
- z vprašanji usmerja govorca, da pove bistvo;
- izogiba se kritičnim vprašanjem;
- zanima se za vsebino in ne za napake v podajanju vsebine;
- tehta prejete informacije, njegove misli so hitrejše od govora, dvomi in predvideva (Možina, 2004, str. 169).

Značilnosti slabega poslušalca:

- na videz nezanimivo informacijo presliži;
- posluša »polovično«, ker meni, da je to vljudno, prijazno in da s tem ne užali, ne prizadene ljudi;
- prekinja sogovornika, tako da »skače« v razlago in dokazovanje;
- išče šibke točke v pogovoru, ker želi imeti vedno prav oz. se pripravlja na reakcijo in napad;
- pripravlja svoje naslednje pripombe, medtem ko druga oseba govori;
- podatke nenehno in podrobno zapisuje;
- uporablja enake, monotone neverbalne znake;
- hlini pozornost;
- posluša pasivno;
- pretvarja se, da ga nekaj zanima, pa ga v resnici ne;
- »obesi se« na vsako čustveno izjavo;
- misli mu med pogovorom uhajajo;
- je nepotrpežljiv poslušalec, predvsem kadar sogovornik govori počasi;
- bere misli in ugiba o pomenu sogovornikovih besed;
- skače v razlago in dokazovanje;
- hitro se zmede in brez težav ga odvrnemo na druge misli;

- izmika se zahtevnim temam, zanimajo ga samo lahkotne in zanj zanimive teme (Možina, 2004, str. 169).

Večina slabih poslušalcev se svojih pomanjkljivosti in slabosti komuniciranja sploh ne zaveda. Zato je priporočljivo, da sogovornik pristopi k poslušalcu in mu pomaga s povratnimi informacijami. Slabim poslušalcem pojasnimo, kako se počutimo, in tako bomo lahko spremenili njihov pristop in obnašanje. Sočutno, obzirno in taktno pomagamo, da bodo postali boljši poslušalci.

3.5 NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

S pošiljanjem sporočila želimo doseči določen namen, zato komuniciramo na svoj način. Da bi slišali namen sporočila, pozorno poslušamo. Samo poslušanje pa vendarle ni dovolj. Dobro komunikacijo dosežemo, če sogovornika gledamo in ocenjujemo njegovo neverbalno komunikacijo. Z opazovanjem nebesedne komunikacije lažje razumemo izgovorjene besede in ustrezno tudi sami neverbalno reagiramo. Z nebesedno komunikacijo spodbujamo sogovornika.

Morda se ne zavedamo, vendar nebesedna komunikacija močno učinkuje na sogovornika. Predstavljajmo si, kako se počutimo, če nas sogovornik posluša tako, da gleda v tla, zeha, ima podprto glavo ali celo čečka po papirju, je čisto tiho, vas grdo gleda oz. se pači, bere sms-sporočila ... Verjetno se takrat počutimo neudobno in nelagodno. Ravno nasprotno pa je, če nas poslušalec gleda v oči, se smehlja in odgovarja na naše besede z navdušenjem. Ljudje smo občutljivi, kadar gre za pozornost. Če opazimo, da je sogovornik nezainteresiran ali neodkrit, kar pa izraža tudi s telesom, postanemo manj samozavestni, nismo pripravljeni na odprto komunikacijo. Nebesedna komunikacija učinkuje na sogovornika tako, da mu sporoča: »Popolnoma te poslušam, tukaj sem, ti kar nadaljuj.« S primerno telesno držo sporočamo svoje zanimanje za poslušanje in s tem opogumljamo govorca, da bo bolj zavzeto pripovedoval (Gabor, 2006, str. 28–29).

Z naslednjo odkrito govornico telesa lahko spodbudimo sogovornika:

- očesni stik – sogovornika med poslušanjem gledamo; če vzdržujemo očesni stik, potem nam misli težje odtavajo; obraza ne zakrivamo z rokami;
- prikimavanje – sogovornika bomo spodbudili, naj nadaljuje, in vzbudili zaupanje, če bomo med pogovorom prikimali z glavo;
- obrazna mimika – sogovorniku pokažemo, da mu sledimo lahko na več načinov ali z nasmehom, s privzdignjenimi obrvmi ipd;
- rahel nagib naprej – s nagnjeno telesno držo h govorniku, vendar s primerno razdaljo, pokažemo svoje zanimanje, nagnjenost telesa najpogosteje uporabimo, kadar med pogovorom sedimo;

- izogibanje ponavljajočim kretnjam – kretnje, ki jih pogosto ponavljamo, lahko zelo motijo sogovornika; ohranjajmo enak ritem in hitrost telesnih gibov;
- blokada rok in nog – s prekrižanimi nogami in rokami kažemo zadržanost in na sogovornika učinkujemo zaviralno in neodprto; kažemo nesproščenost in obrambni položaj (www.poslovnibazar.si).

Z neodkrito govorico telesa, kot je odvrčanje pogleda, dolgočasje (čečkanje po papirju, naslanjanje nazaj, prekrižane roke), boste povzročili, da se govorec ne bo počutil spoštovanega, samozavestnega in bo manj pripravljen, da se bo odprl.

Svoje zanimanje za sogovornika boste pokazali, če se boste zavedali tudi govorčeve govorice telesa. Prav pozornost na ozadje povedanega igra izredno veliko vlogo. Ton glasu, izraz na obrazu in govorica telesa razkrivajo sporočilo, ki z besedami ni bilo povedano. Nebesedna sporočila govorca odražajo čustva, kot so jeza, strah, žalost, veselje, vznemirjenje ... Govorca med pogovorom opazujemo, njegova telesna govorica in glas sporočata, kaj se dejansko z njim dogaja. Način, kako kaj povemo, barva glasu, mimika obraza, pogled, dinamika, gibanje rok ... predstavljajo kar 93 odstotkov celotne komunikacije. Če vam govorica telesa pripoveduje nekaj drugega, kar vam govori, vas ne bodo prepričali, predvsem se to odraža in najbolj opazimo na osebni ravni. Govorica telesa lahko »izda« neiskrenost besed.

Primeri, kaj lahko razberemo iz govorice telesa:

- trkanje s prsti – neučakanost, živčnost;
- mrk pogled – človek se ne strinja z vsebino povedanega;
- zardel obraz – človeku je lahko nerodno ali je jezen;
- roka, ki pokriva uho – človek vas ne sliši dobro;
- izogibanje očesnemu stiku – človek se dolgočasi ali mu je nerodno, pomanjkanje samozavesti;
- glasno govorjenje – človek je lahko jezen ali živčen;
- sunkoviti gibi telesa – človek je vznemirjen ali jezen;
- roke v višini ust, nosu, spodnje polovice obraza, počasne kretnje – nesodelovanje;
- dvignjena dlan obrnjena navzven – pomeni stoj, umiri se;
- roke, prekrižane na prsih – človek se brani ali je presenečen (Cava, 2003, str. 129–130).

Nebesedna sporočila lahko hitro prepoznamo in so pomembnejša od besednega sporočila. Nebesedna komunikacija bo usklajena z besedno, če bodo misli in prepričanje usklajeni z izrečeno besedo.

3.6 TELEFONSKO KOMUNICIRANJE

Telefonski pogovor je posredno ustno komuniciranje dveh oseb, kjer se uporabljajo in sprejemajo le zvočni signali. Telefonski pogovor je najpogostejši in najhitrejši nadomestek za osebne stike. Ljudje telefonski pogovor zelo pogosto uporabljamo, saj nam omogoča hitro komunikacijo in tudi hitre povratne informacije.

Pri telefonskem pogovoru se moramo zavedati, da čeprav nas sogovornik na drugi strani telefonske žice ne vidi, nas čuti in zasluti naše razpoloženje. Pri telefonskem pogovoru je zaznava omejena le na sluh. Pozoren poslušalec lahko kljub omejitvam, kot so obrazna mimika, govornica telesa in očesni stik, sporočilo sogovornika »bere med vrsticami«. Sogovornik nas začuti in spozna po glasu, občuti in razbere naše razpoloženje, odnos do sogovornika in vsebine pogovora.

Sogovorniku v telefonskem pogovoru moramo povedati, da smo osredotočeni na pogovor. Še preden dvignemo slušalko, če je le možno, odstranimo vse zunanje motnje, npr. ugasnemo radio, zmanjšamo hrup v prostoru ali se umaknemo v mirnejši prostor, ne tipkamo, ne gledamo TV. Med telefonskim pogovorom ne počenjamo ničesar drugega. Pripravljeno imamo tudi pisalo in papir. Tako lahko ob nadaljnjem pogovoru razrešimo nejasnosti, pomanjkljivosti pogovora. Prvi vtis pri telefonskem pogovoru ustvarimo na podlagi tona glasu in hitrosti govorjenja. Govorimo dovolj glasno, da nas bodo razumeli. Izbira pravilne jakosti je zelo pomembna. Na sogovornika torej vplivamo z glasom, zato je pomembno, da glas učinkovito uporabimo, ga po potrebi oblikujemo: umirimo, utišamo, jasno in razločno izgovarjamo. Za poslušalca je prijetno, če spreminjamo jakost glasu. Vsaj nekaj časa govorimo glasno, potem spet tiše, kar pa zvišuje napetost (Popovič, 2002, str. 41). Dobro je, da si telefonske pogovore zapisujemo, vsaj pomembne. Zapis telefonskih pogovorov nimajo formalne moči, vendar so nam v pomoč pri morebitnem kasnejšem razjasnjevanju, dvoumnosti in postavljanju vprašanj.

Ocenjevanje in vživljanje v sogovornika je težavnejše brez nebesednega komuniciranja, to pa lahko privede do mnogih ovir uspešne komunikacije. Da bo poslušanje učinkovito, je treba biti pozoren na vsebino besedila in pojasnila sporočil, ki so bila nerazumljiva. Za sporočanje po telefonu imamo samo svoj glas in nič drugega, zato moramo biti pozorni na podajanje in izgovarjavo. Izražamo se jasno in razumljivo. Uporabljamo kratke stavke in enopomenske besede, ki so sogovorniku razumljive. Poslušamo aktivno, sogovorniku sproti pritrujemo, da smo slišali in razumeli sporočilo, uporabljamo jasen »da« in »razumem«. Da smo vključeni v pogovor, sogovorniku pokažemo s povzemanjem sporočila (Možina, 2004, str. 184–188). Obenem bomo tako preverili, ali smo sogovornika jasno razumeli, in s tem tudi pridobili čas za razmislek, kako bomo nadaljevali telefonski pogovor. Če česa ne razumemo, vedno vprašajmo sogovornika za pojasnilo ali dodatne informacije, ki jih

potrebujemo za razumevanje sporočila. Govorcu med pogovorom ne skačemo v besedo z vprašanji, dokler ne zaključi in umolkne. Sproti jasno potrjujemo sprejeta sporočila, saj s tem vzdržujemo prisotnost v sporazumevanju, kar pa nikakor ne pomeni, da z vsebino tudi soglašamo. Na sogovornika se odzovemo pozitivno, saj s tem pokažemo, da smo pravilo razumeli njegovo sporočilo in stališče. Sogovorniku damo tako vedeti, da ga cenimo in da nas njegovo mnenje zanima. S takim načinom komunikacije bomo izvedeli, kakšne so potrebe in težave sogovornika, tako pa bomo lažje prišli do želenega dogovora.

Naš glas je pri telefonskem pogovoru edini del naše osebnosti, ki je izpostavljen, zato ima odločilen pomen za uspeh klica. Le s pazljivim poslušanjem glasu, kjer lahko razberemo ton, naglas in poudarke sporočila, bomo odkrili, kaj se skriva za govorčevimi besedami. Z večjo emocionalnostjo (ustrežljivostjo, ljubeznivostjo in vljudnostjo) nadomeščamo nebesedno sporazumevanje. Nasmeh na obrazu je neverbalna komunikacija, vendar ga sogovornik lahko »čuti«. Čeprav ga sogovornik ne vidi, nasmeh dá našemu glasu svežino in zainteresiranost. Ali smo nasmejani ali ne, se odraža v barvi našega glasu, zato lahko rečemo, da se nasmeh sliši.

3.7 UČINKOVITOST POSTAVLJANJA VPRAŠANJ

Velikokrat se zgodi, da poslušalec med razgovorom ne pridobi dovolj informacij, ki bi mu pomagale razumeti govorce, oz. so te pomanjkljive. Kadar se pojavijo ugibanja, kaj je sogovornik mislil, lahko pride do nesporazuma, ki pa lahko privede do nadaljnjih težav v komunikaciji in posledično do slabega odnosa. Besede lahko različnim ljudem predstavljajo različne pomene, zato je možnosti za pomote in nesporazume nešteto. Da se izognemo nevšečnostim, je treba postaviti vprašanje. Brez vprašanj bomo težko preverili, ali smo nekoga prav razumeli ali ne.

Z vprašanji, ki jih zastavimo sogovorniku, lahko speljemo razgovor na novo področje, dobimo nove informacije, preverimo svoja stališča in predloge ali pa spodbudimo govorce, da bo bolj zavzeto in spodbudno govoril. Tudi za govorce je primerno, da postavijo vprašanje poslušalcu, saj bodo tako ugotovili, ali jih poslušalec dejansko posluša ali hlini poslušanje. Razumevanje drugega bo tudi pri sogovorniku povzročalo boljše počutje. S postavljanjem vprašanj pokažemo sogovorniku, da nas njegove težave zanimajo.

Razumevanje govorce ni nujno, da nastopi takoj, temveč moramo zastaviti kar nekaj dodatnih vprašanj, da pridemo do bistva sogovornikovega sporočila in razjasnimo pomen. Vprašanja, ki jih zastavimo govorce, so lahko odprta ali zaprta. Na odprta vprašanja lahko odgovorimo s poljubnimi odgovori, zaprta vprašanja pa ponujajo le en odgovor izmed ponujenih možnosti. Pri zastavljanju vprašanj se moramo zavedati, da ljudje večinoma neradi odgovarjajo na zaprta, direktna vprašanja.

Razlogov za to je veliko, npr.: nezadostno poznavanje vsebine, težave z izražanjem, strah pred napačnim informiranjem in pritisk na sogovornika.

Najbolj ugodno je, da uporabimo pri komunikaciji *k-vprašanja*: kdaj, kje, kdo, kako, kaj. Z njimi sogovornika spodbujamo, da začne razmišljati in pojasnjevati. V pogovoru se izogibajmo zaprtim vprašanjem, saj omogočajo odgovor iz izbranega nabora odgovorov, lahko dopuščajo le odgovor z da ali ne. Uporabimo jih le takrat, kadar oseba preveč govori, da jo z njimi usmerjamo k bistvu. Trudimo se, da nam na zastavljena vprašanja odgovori pritrdilno. Omogočiti ji moramo, da negativne odgovore pojasni. Z zaprtimi vprašanji bomo govorca pripeljali nazaj k bistvu pogovora in ga preusmerili k želeni temi. S tem mu bomo sicer segali v besedo, vendar bomo to storili spoštljivo in elegantno.

Med pogovorom se vprašalnici zakaj izogibamo, predvsem takrat, ko sprašujemo po preteklosti. Vprašalnica zakaj vsebuje sodbo: »Zakaj niste uredili ...?« Govorec bo to občutil kot kritiko, začel se bo braniti in iskati primerne odgovore. Vprašalnica zakaj vsebuje napad na osebnost, sogovorniku sporočamo, da kot osebnost ni v redu in se mora spremeniti. Vprašalnici zakaj se lahko izognemo in uporabimo vprašalnico kako to (Gale, 2002, str. 219).

Nepravilna kritika je tudi, če bomo vprašali: »Ne moreš nikoli tega napraviti prav?« Sproža nelagodje in odklonilen, nekoliko vzvišen in negativen odnos.

V pogovoru je treba ločiti problem od ljudi in problem analizirati. Za analiziranje uporabljamo problemska in ciljna vprašanja, saj z njimi govorca pripeljemo od problema z vprašanji, kot je npr. »Kaj se je zgodilo?« k cilju z vprašanjem: »Kaj lahko še storiš?« Sogovornika usmerjamo v želeno smer, mu pomagamo, da sam spozna težavo in rešitev. Pri usmerjanju moramo paziti, da ne manipuliramo z govorcem, saj se bo uprl.

Vprašanja naj bodo govorcem zastavljena tako, da razčiščujejo in odstranjujejo nesporazume: »Sem prav razumel ... Kaj vi mislite?« in preverjajo poslušalčevo razumevanje. Z vprašanji sogovorniku tudi omogočamo, da pokaže, kaj ve in zna (Gale, 2004, str. 94).

3.8 KAKO POSTATI BOLJŠI POSLUŠALEC

Poslušanje je veščina, ki se je lahko naučimo. Da bi postali boljši poslušalci, potrebujemo kar nekaj vaje. Sprva je dobro opazovati družinske člane. Z vajo bomo postali boljši in se izurili v veščini poslušanja. Z naslednjimi pomembnimi dejanji si lahko pomagamo in naredimo prvi korak k uspešni in učinkoviti komunikaciji.

Osredotočimo se na naslednje točke v komunikaciji.

1. Pozornost

Prvi korak do učinkovitega poslušanja je umiritev. Bolje, da prestavimo pogovor ali si vzamemo odmor, da bomo lahko poslušali zbrano. Sogovorniku razložimo, da ta trenutek nismo pripravljeni poslušati, saj smo preveč zaposleni in ker želimo, da bi se mu lahko posvetili, ga bomo raje poslušali kasneje. Govorec bo razumel naše vzroke. Bolje je, da se ne pretvarjamo, da poslušamo, saj govorec to opazi. Poslušanja ne moremo igrati. Velikokrat se nam zgodi, da poslušamo nepozorno, ravno ko bi morali biti najbolj pozorni. Naše misli begajo, nismo zbrani. Pozornost je zelo zahtevna veščina, ki si jo pridobimo z vajo. Je prvi in morda najzahtevnejši korak za uspešno poslušanje.

2. Izključite notranje in zunanje motnje

Najbolj učinkovito se bomo posvetili poslušalcu, če bomo sposobni izključiti zunanje (zvonjenje telefona, gledanje televizije, kuhanje ...) in notranje (sanjarjenje, premišljevanje o lastnih skrbeh ...) motnje. Če je možno, poskušajmo najti miren kotiček, kjer se bomo lahko posvetili sogovorniku, saj nam v hrupnem okolju misli hitreje odtavajo.

Z besedami, kot so: »Izključil bom telefon, da naju ne bo kdo zmotil,« ali »Stopiva v ta mirnejši prostor,« bomo pokazali govorcu, da mu želimo prisluhniti. Prav tako uporabimo sledeče besede, da pokažemo, da bomo izključili notranje motnje:

»O tem imam drugačno mnenje, vendar bi rad slišal najprej, kakšno mnenje imaš ti, kaj si ti o tem misliš,« ali »Druge stvari imam trenutno v mislih, vendar bom sedaj na to pozabi, ker me zanima, kaj mi želiš povedati.«

Zelo težko in neuspešno poslušamo, če smo zaskrbljeni, živčni in nas je strah. Pri poslušanju se moramo umiriti in pozabiti na lastne misli in težave, za poslušalca naj nam ne bo vseeno (Gabor, 2006, str. 26).

3. Govorica telesa pove več kot besede

Tudi neverbalno pokažimo, da nas vsebina zanima. Poznavanje in opazovanje govorceve govornice telesa poveča naše sposobnosti poslušanja. Govorca bomo spodbujali, če bomo imeli sproščen nasmeh, pogost očesni stik, odkrito telesno držo, torej ne bomo imeli prekrizanih rok, bomo rahlo nagnjeni h govorcu, mu bomo prikimali, ne bomo prekrivali obraza. S tem bomo pokazali zanimanje in govorec bo pripravljen povedati več, bo bolj odkrit. Če naše telo ne bo skladno govorilo z našimi besedami in poslušanjem, bo govorec to opazil, postal bo neodkrit, nezainteresiran, morda nam bo zamolčal katero pomembno podrobnost.

Opazovanje govorceve telesne govorice nam bo pomagalo odkriti, kaj se dejansko skriva za izrečenimi besedami, kaj govorca skrbi, kako se počuti, kje je v zadregi. S poznavanjem neverbalne komunikacije se bomo izognili prepiru, neprimernim komentarjem in odkrili, kar nam je dejansko govorec želel povedati, pa se z besedami morda ni mogel ali ni želel izraziti.

4. Potrditev

S potrditvijo govorcevih besed pokažemo skrb in spoštovanje. Če potrdimo in priznamo govorceve besede, se vživimo v sogovornika, kar še ne pomeni, da se z njim tudi strinjamo in imamo enako mnenje. S potrditvijo bomo sogovorniku pokazali, da ga skušamo razumeti, da smo oseba, ki ji ni vseeno.

5. Prekinitve

Da bo govorec v miru povedal, kar misli, ga ne smemo prekinjati. Velikokrat pa se zgodi, da se sogovornika prekinemo, še preden je povedal zadnjo besedo. S prekinitvijo pokažemo, da nismo dobri poslušalci. Da nismo poslušali, ko je sogovornik govoril, ker smo že oblikovali svoj odgovor ali smo želeli prekiniti temo, ker nas ne zanima. S takim načinom bomo pokazali, da smo neolikani, napadalni in da se slabo sporazumevamo. Prekinitve so primerne le takrat, kadar želimo učinek živahnega pogovora obdržati. Uporabljamo le kratke prekinitve z duhovitimi odgovori in kratkimi pripombami. Prekiniti moramo govorca takrat, kadar ne razumemo pomena besed, smo zgrešili bistvo in potrebujemo dodatno pojasnilo. Takrat vskočimo v pogovor, ko govorec za trenutek obmolkne in vljudno rečemo: »Oprostite, da vas prekinjam, ali sem pravilno razumel, da ste opisali ...« (Gabor, 2006, str. 28).

6. Zaželen predah

Predah oz. molk med pogovorom lahko vzbuja nelagodne občutke, vendar je zelo koristen. Ko sporočamo, da smo poslušali in da se nam zdi to, kar je govorec povedal, pomembno; da moramo za trenutek pomisliti, preden mu bomo odgovorili. Ker nekaterim tišina povzroča nelagodje v komuniciranju, uporabimo besedni predah, uporabimo besede kot so: »aha«, »razumem«, »res«, »hmm«, »vidim«. S temi besedami mu dokažemo, da ga poslušamo in tudi spodbujamo. Tako bomo ohranjali pozornost do govorca, lažje se bomo umirili in ga razumeli. Lahko bomo tudi razmislili in pripravili odgovor (Shapiro, 2002, str. 80).

7. Potrjujemo sogovornikova čustva

Da bo sogovornik čutil, da ga resnično poslušamo, moramo potrditi njegova čustva. To lahko storimo z besedami, kot so: »Ob tem vam je bilo verjetno zelo hudo,« ali »Kakor sem opazil, vas to zelo vznemirja.«

Če bomo potrjevali sogovornikova čustva, bomo zmanjšali napetost, odpor in nesoglasja. S potrditvijo, kaj smo opazili pri govorcu, bomo dobili tudi njegovo povratno informacijo. Tako govorec lahko popravi poslušalca, če je ta napačno opazoval, oz. potrdi pravilna opažanja. Potrditev je včasih treba večkrat ponoviti, da bo govorec videl, da ga dejansko poslušamo. V pogovoru ni pomembno, ali se z govorcem strinjamo oz. ali imamo prav ali ne, pomembno je, da potrjujemo, kar opazimo (Shapiro, 2002, str. 80).

8. Vprašanja

Vprašanja govorcu naj bodo navezana na vsebino pogovora. Pri pogovoru uporabljamo odprta vprašanja, saj bomo govorcu omogočili, da se bo lažje izrazil in ga pri odgovoru ne bomo omejevali. Lahko vprašamo sledeče: »Mi lahko o tej stvari poveste kaj več?« ali »Rad bi razumel vašo jezo. Kaj vas je razjezilo?«

Uporabljajmo k-vprašanja (kaj, kdaj, kdo, kako, kje) in se izogibajmo vprašalnici zakaj, saj vsebuje kritiko. Uporabimo raje vprašalnico kako to. Vprašanja naj bodo govorcu zastavljena tako, da razčiščujejo in odstranjujejo nesporazume: »Sem prav razumel ... kaj vi mislite?« Z vprašanji sogovorniku tudi omogočamo, da pokaže, kaj ve in zna. Z vprašanji bomo rešili nesporazume in sogovornika spodbudili za nadaljnje pripovedovanje (Gale, 2002, str. 219).

9. Namigi

Izogibajmo se namigom v pogovoru, saj otežijo komunikacijo. Svoja čustva in misli nekateri ljudje težko izrazijo, zato jih skrivajo v namigih, ki pa jih poslušalec ne najde ali pa lahko napačno razume. Če menimo, da se v sogovornikovih besedah skriva namig, lahko poskusimo pomen odkriti z besedami: »Ne vem točno, kaj si mislil s tem, mi lahko bolj natančno pojasniš« ali »Sklepam, da to kar si povedal ... Ali mislim prav?« (Gabor, 2006, str. 32).

10. Ne bodimo reševalci problemov

Ne rešujmo problemov drugih. Ne podajmo preprostih in hitrih rešitev za sogovornikov velik problem. Če prehitro podamo rešitev, sprožimo dvom o resnosti problema. S tem sporočamo, da je govorcev problem majhen in nepomemben, pa ga bo z lahkoto rešil, če bo poslušal in upošteval naš nasvet in rešitev (Shapiro, 2002, str. 73–74). Ljudje želimo, da nam nekdo

prisluhne in nas razume, saj sogovorniku povemo skrbi in probleme, redkokdaj pa želimo, da bi naše težave poskušali reševati drugi. Ni nam treba imeti vedno pripravljenega odgovora in deliti nasvetov. Govorca spodbudimo, da sam poišče rešitev. Spodbudimo ga lahko z besedami, kot so: »Kaj nameravaš v zvezi s tem storiti ...«, »Kaj bi ti najraje storil ...« ali »Kaj predlagaš?«

11. Besede imajo različne pomene

Razjasnimo pomen besed, ki jih je govorec izrekel, saj se moramo zavedati da imajo besede različne pomene in lahko vsakomur pomenijo kaj drugega. Ne berimo misli drugim, s tem bomo zgrešili bistvo. Dober primer je sledeča zgodba: »Tovornjaka sta stala z zadnjima deloma drug proti drugemu in voznik se je trudil, da bi spravil ogromen zaboj z enega tovornjaka na drugega. Mimoidoči, ki je opazil njegovo brezupno prizadevanje, se je ponudil, da bo pomagal. Tako sta oba z možem sopihala in se mučila več kot pol ure brez kakršnega koli uspeha. »Bojim se, da ne bo šlo,« je sopesel mimoidoči. »Nikoli ga ne bova spravila s tega tovornjaka.« »S tovornjaka?!« je vzkliknil voznik. »Za božjo voljo, saj ga nočem spraviti s tovornjaka, temveč nanj!« (http://www.mavrica.net/znamo-poslusati_clanek_208.html).

12. Uporabljajte aktivno poslušanje

Aktivno poslušanje nam omogoča, da razvijamo in ohranjamo dobre odnose. Oseba, ki jo poslušamo, bo dobila občutek, da jo jemljemo resno in o povedanem tudi aktivno razmišljamo. Uporabimo aktivno poslušanje, če želimo nekoga razumeti in želimo, da nas bodo razumeli. Če ima sporočilo čustveno vsebino, če se pojavi v sogovornikovih besedah dvoumnost in nam izrečene besede niso jasne, imajo več pomenov, takrat je zelo učinkovito, če si bomo pri komunikaciji pomagali z aktivnim poslušanjem.

13. Preverimo razumevanje s parafraziranjem in refleksijo.

Refleksija pomeni, da dobesedno ponovimo, kar je povedal sogovornik.

Tako lahko ponovimo za govorcem: »Torej vi sporočila niste dobili ...« S parafraziranjem preverimo s svojimi besedami ali smo sogovornika pravilno razumeli. Če ga nismo pravilno razumeli, nas bo popravil in še enkrat razložil, kar je mislil (Gale, 2004, str. 90). Primer parafraziranja:

A: »Ta dokument se mi zdi pomanjkljiv.«

B (poslušalec): »Če sem vas prav razumel, je premalo podatkov o ...«

A: »Točno tako, pa tudi končna ocena manjka.« Ali

»Ne ti podatki ustrezajo. Manjka ...«

14. Odzovemo se na način, ki spoštuje sogovornika.

Odgovorimo, podajmo informacije in svoje mnenje, ko razumemo, kaj govorec misli. Svoj odziv lahko izrazimo z nešteto besedami, vendar če bomo povedali preveč, sogovornika morda zadeva, ki ga je pred našim »nakladanjem« zanimala, ne bo zanimala več. Bolje, da se na povedano odzovemo z manj besedami, saj če bomo povedali premalo nas bo sogovornik že prosili, da povemo o stvari, ki ga zanima kaj več. Rešitve in odgovore za težave govorca podajmo, če je to primerno. Raje sogovornika spodbudimo, da bo sam poiskal zanj najbolj ustrezno rešitev. Govorčeve besede lahko povzamemo: »Zdaj razumem, kaj ste mislili, ko pogledam z vašega stališča, razumem, da menite ...«

Z zaključkom bomo povedali govorniku, da smo ga poslušali in ga razumemo ter spoštujemo njegova stališča.

15. Pri telefonskem pogovoru poslušajmo z »nasmehom«

Pozorni bodimo na ton glasu, sogovornik nas čuti in zasluti naše razpoloženje. Med telefonskim pogovorom ne počenjajmo ničesar drugega. Pripravljeno naj imamo tudi pisalo in papir, da bomo pomembne stvari zapisovali in kasneje lahko sogovornika ob nejasnostih kaj vprašali.

16. Poslušanja se lahko naučimo

Poslušanja se je mogoče naučiti, terja pa veliko aktivnega sodelovanja. Lahko se veliko naučimo iz starega pregovora, ki pravi: »Mati narava nam je podarila dvoje ušes in le ena usta, saj je poslušanje dvakrat težje v primerjavi z govorjenjem.« Za začetek lahko poizkusite aktivno poslušati v nezahtevnih pogovorih in šele na to v zahtevnejših in pomembnejših. Za spontano komunikacijo je potrebne kar nekaj vaje. S poslušanjem lahko spremenimo proces komunikacije.

4 RAZISKOVALNI DEL

4.1 ANALIZA ANKETNEGA VPRAŠALNIKA

Anketiranje je potekalo na terenu in preko elektronske pošte. V anketi je sodelovalo 108 ljudi. Anketiranje je potekalo od 28. marca do 11. aprila 2011. Nepravilno izpolnjenih je bilo 8 anket in jih v raziskavi nismo upoštevali. Skupaj smo dobili 100 izpolnjenih anketnih vprašalnikov.

Anketni vprašalnik je obsegal 17 vprašanj. Anketirance smo razdelili po spolu, starosti in stopnji izobrazbe.

4.2 CILJI IN NAMEN RAZISKAVE

Cilj raziskovalnega dela je ugotoviti, kakšni poslušalci smo ljudje, kako se vidimo kot poslušalci, kako z neverbalno komunikacijo pokažemo zanimanje za govorca, kaj najpogosteje ovira naše poslušanje in ali prepoznamo slabega poslušalca.

Namen raziskovalnega dela je potrditev hipotez, da ljudje menimo, da smo dobri poslušalci, a to nismo, da prepoznamo, kdaj nas ljudje ne poslušajo, in da je poslušanje večina, ki se jo z vajo lahko naučimo, in da poskušamo razmišljati, kakšni poslušalci smo.

4.3 PREDSTAVITEV REZULTATOV ANKETE

V nadaljevanju predstavljamo rezultate anketnega vprašalnika, odgovore bomo prikazali s pomočjo tabele in grafa.

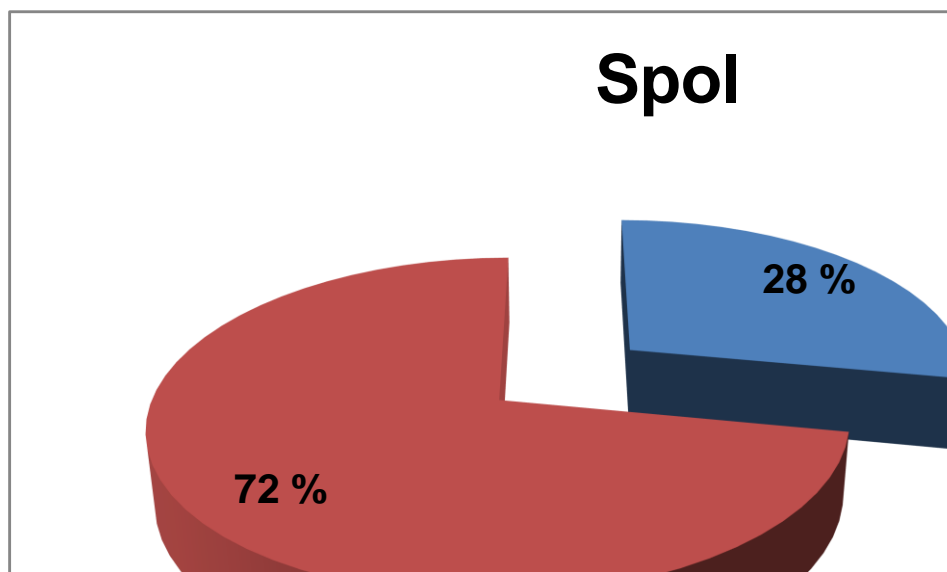
1. Vprašanje: Splošni podatki anketirancev

Anketirance smo razdelili po spolu. Med anketiranci je bilo 72 žensk, kar predstavlja 72 odstotkov, in 28 moških, kar je 28 odstotkov vseh sodelujočih v anketi. Tabela in graf predstavljata strukturo anketirancev po spolu.

Tabela 2: Spol anketirancev

Spol	Število	%
Moški	28	28 %
Ženske	72	72 %
Skupaj	100	100 %

Graf 1: Spol anketirancev



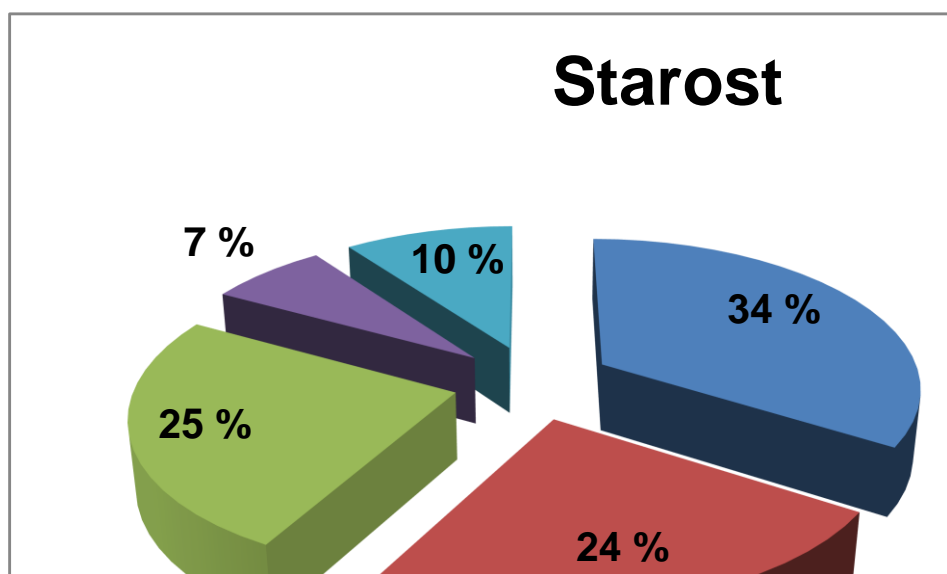
Vir: Lastni, 2011

Anketirance smo razdelili po starosti v skupine do 30 let, od 31 do 40 let, od 41 do 50 let, od 51 do 60 let ter nad 60 let. 34 odstotkov vseh anketirancev je bilo starih do 30 let, 24 odstotkov od 31 do 40 let, 25 odstotkov od 41 do 50 let, 7 odstotkov od 51 do 60 let in 10 odstotkov nad 60 let. Iz tabele in grafa, ki prikazujeta celotno skupino anketirancev po starosti, lahko razberemo, da je bilo največ anketiranih starih do 30 let, sledita starostni skupini od 41 do 50 let in od 31 do 40 let, nato skupina nad 60 let, najmanjši delež anketirancev je bilo starih od 51 do 60 let.

Tabela 3: Starost anketirancev

Starost	Število	%
Do 30	34	34 %
31–40 let	24	24 %
41–50 let	25	25 %
51–60 let	7	7 %
Nad 60 let	10	10 %
Skupaj	100	100 %

Graf 2: Starost anketirancev



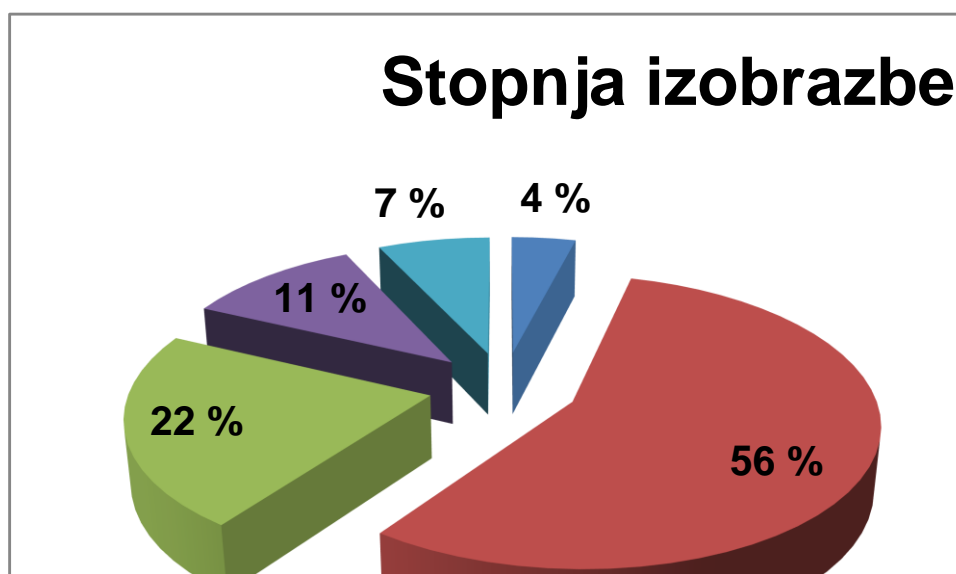
Vir: Lastni, 2011

Anketirance smo razdelili po stopnji izobrazbe: osnovna šola, srednja šola, višja šola, visoka šola in drugo. Iz tabele in grafa lahko razberemo, da ima največ anketirancev, 56 odstotkov, srednješolsko izobrazbo, sledijo anketiranci z višjo izobrazbo, 22 odstotkov, z visoko izobrazbo jih je 11 odstotkov, 7 odstotkov jih ima drugačno izobrazbo (magisterij, univerzitetna izobrazba), najmanj anketiranih, 4 odstotke, ima končano osnovno šolo. Tabela in graf prikazujeta strukturo anketirancev po izobrazbi.

Tabela 4: Stopnja izobrazbe anketirancev

Stopnja izobrazbe	Število	%
Osnovna šola	4	4 %
Srednja šola	56	56 %
Višja šola	22	22 %
Visoka	11	11 %
Drugo	7	7 %
Skupaj	100	100 %

Graf 3: Stopnja izobrazbe anketirancev



Vir: Lastni, 2011

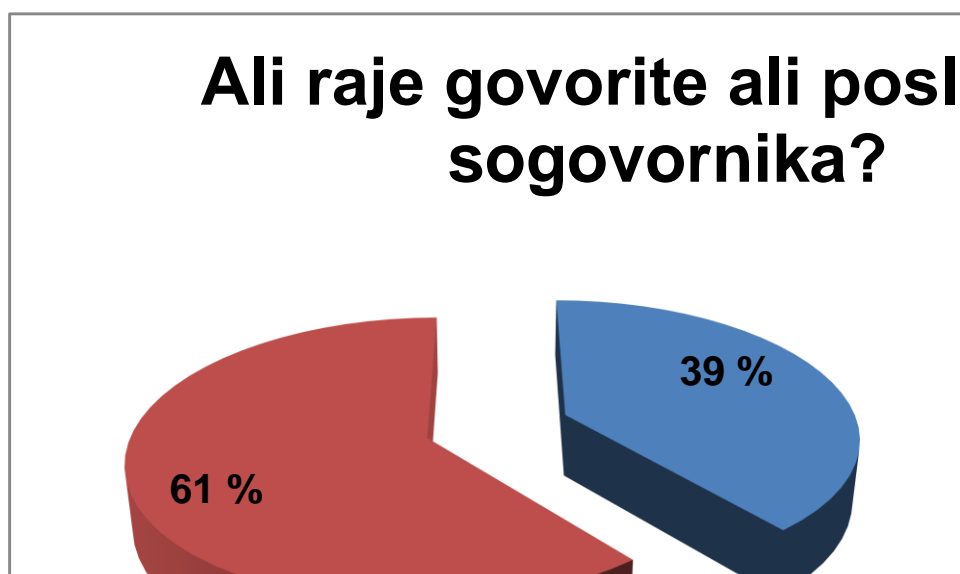
2. Vprašanje: Ali raje govorite ali raje poslušate sogovornika?

Iz tabele in grafa lahko razberemo, da 61 odstotkov anketiranih raje posluša in 39 odstotkov raje govori.

Tabela 5: Najpogostejša komunikacija s sogovornikom

Ali raje govorite ali raje poslušate sogovornika?	Število	%
Raje govorim	39	39 %
Raje poslušam	61	61 %
Skupaj	100	100 %

Graf 4: Najpogostejša komunikacija s sogovornikom



Vir: Lastni, 2011

3. Vprašanje: Kadar poslušate: ali poskrbite, da v okolici ni motečih vplivov?

Na anketno vprašanje je 41 odstotkov vprašanih anketiranih odgovorilo, da skoraj vedno poskrbijo, da v okolici ni motečih vplivov, enak rezultat lahko razberemo iz tabele in grafa (41 odstotkov), da vprašani včasih poskrbijo, da ni v okolici motečih vplivov, 8 odstotkov jih redko poskrbi, da ni motečih vplivov v okolici, 6 odstotkov jih vedno poskrbi, da v okolici ni motečih vplivov, 4 odstotke vseh anketiranih nikoli ne poskrbi, da ni motečih vplivov v okolici.

Tabela 6: Odstranitev motečih vplivov v okolici

Kadar poslušate: ali poskrbite, da v okolici ni motečih vplivov?	Število	%
Vedno	6	6 %
Skoraj vedno	41	41 %
Včasih	41	41 %
Redko	8	8 %
Nikoli	4	4 %
Skupaj	100	100 %

Graf 5: Odstranitev motečih vplivov v okolici



Vir: Lastni, 2011

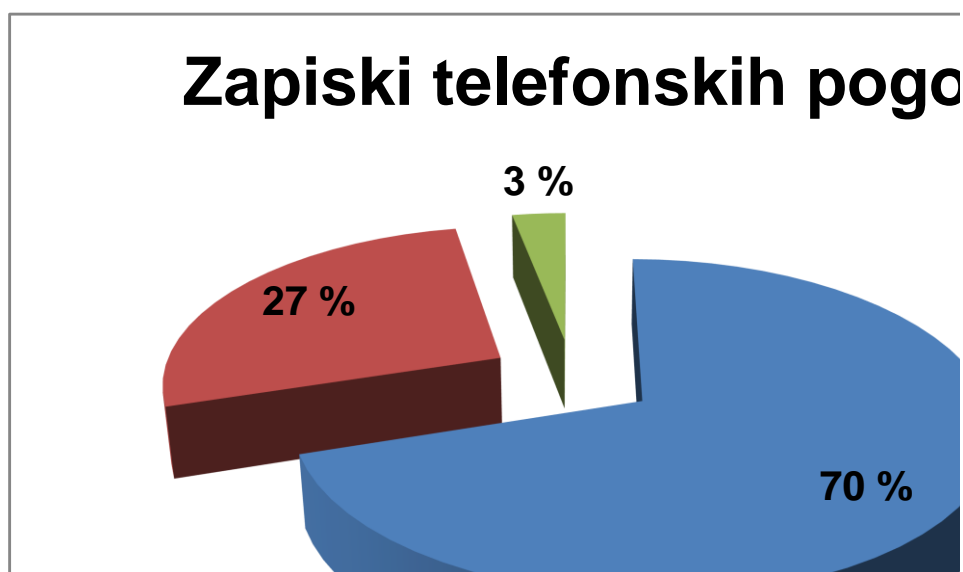
4. Vprašanje: Ali si med pomembnim telefonskim pogovorom zapisujete najpomembnejše podrobnosti?

Med telefonskim pogovorom si kar 70 odstotkov anketiranih zapisuje najpomembnejše podrobnosti, iz česar je razvidno, da se med telefonskim pogovorom bolj osredotočeni na poslušanje. Dobra četrtina (27 odstotkov) ne zapisuje podrobnosti, 3 odstotki vseh anketiranih pa si podrobnosti iz telefonskega pogovora zapisuje le včasih.

Tabela 7: Zapiski telefonskih pogovorov

Ali si med telefonskim pogovorom zapisujete najpomembnejše podrobnosti?	Število	%
Da	70	70 %
Ne	27	27 %
Drugo	3	3 %
skupaj	100	100 %

Graf 6: Zapiski telefonskih pogovorov



Vir: Lastni, 2011

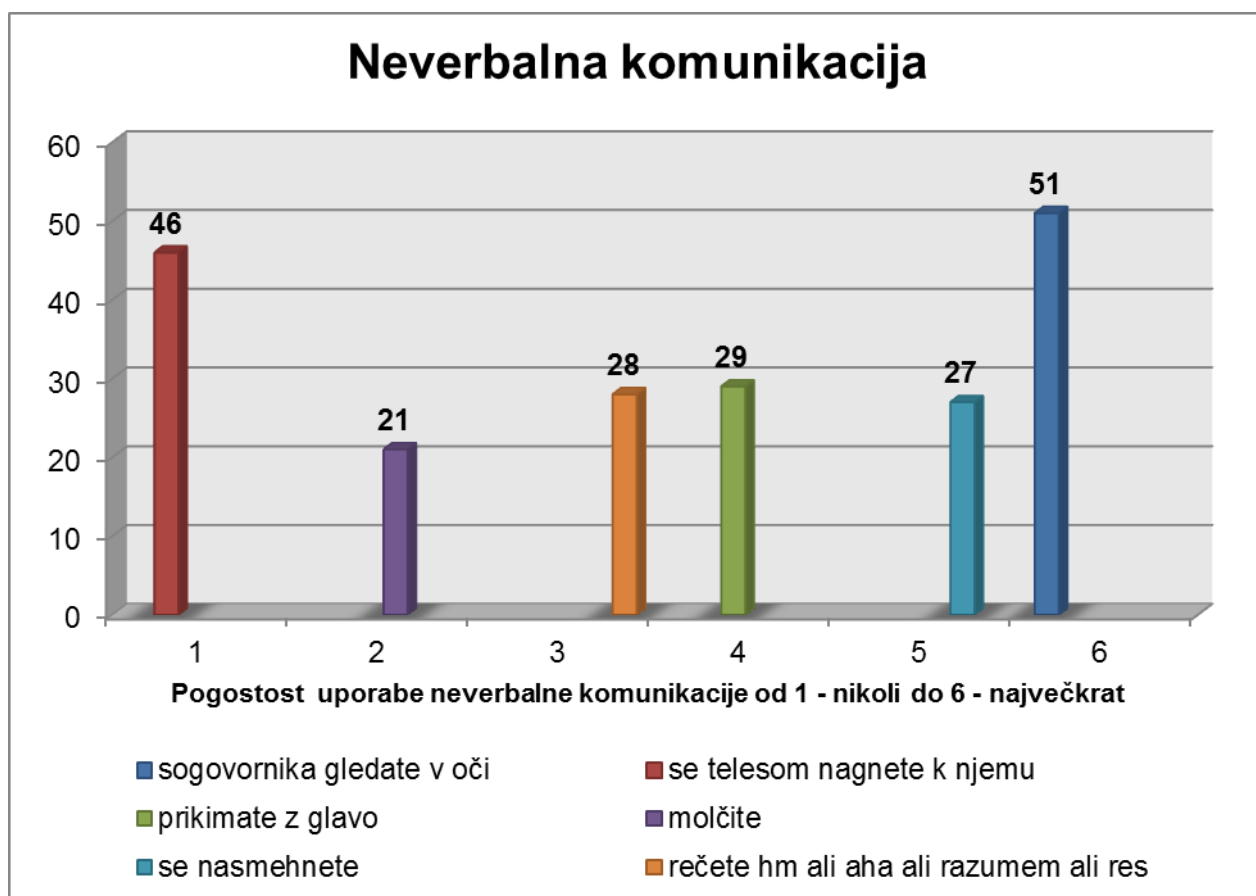
5. Vprašanje: Katero neverbalno komunikacijo uporabljate, kadar poslušate sogovornika?

Anketirani so podane odgovore: sogovornika gledajo v oči, se s telesom nagnejo k njemu, prikimajo z glavo, molčijo, se nasmehnejo, rečejo »hm«, »aha« ali »razumem«, ali »res?« razvrstili po lestvici od nikoli (1) do največkrat (6). Največ, kar 51 odstotkov, vprašanih gleda v sogovorniku v oči, sledijo si nasmeh s 27 odstotki, prikimavanje z glavo z 29 odstotki, potrditvene besede, kot so »hm«, »aha« ali »razumem«, »ali res«, pri 28 odstotkih anketiranih, 21 odstotkov jih molči in 46 odstotkov se nikoli s telesom ne nagne h govorcu.

Tabela 8: Neverbalna komunikacija

Katero neverbalno komunikacijo uporabljate, kadar poslušate sogovornika?	1 (nikoli)	2	3	4	5	6 (največkrat)
Sogovornika gledate v oči						51 %
Se telesom nagnete k njemu	46 %					
Prikimate z glavo				29 %		
Molčite		21 %				
Se nasmehnete					27 %	
Rečete »hm« ali »aha« ali »razumem« ali »res?«			28 %			

Graf 7: Neverbalna komunikacija



Vir: Lastni, 2011

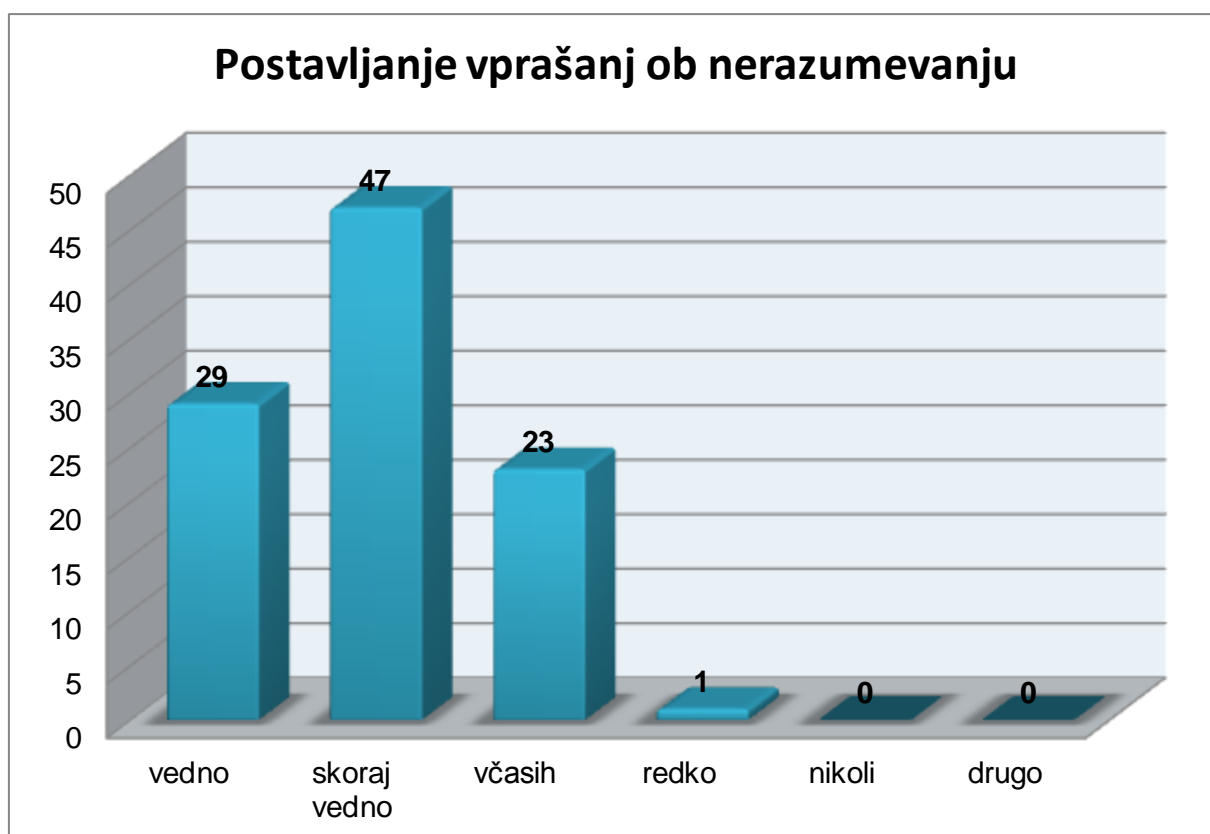
6. Vprašanje: Ali sogovorniku postavite vprašanje, če vam kaj ni jasno?

Slaba polovica anketiranih skoraj vedno postavi sogovorniku vprašanje, če jim v pogovoru ni kaj jasno. Vedno vpraša 29 odstotkov ljudi in včasih 23 odstotkov. Redko se za vprašanje odloči le 1 odstotek anketiranih. Tabela in graf prikazujeta pogostost postavljanja vprašanj sogovorniku.

Tabela 9: Postavljanje vprašanj

Ali sogovorniku postavite vprašanje, če vam kaj ni jasno?	Število	%
Vedno	29	29 %
Skoraj vedno	47	47 %
Včasih	23	23 %
Redko	1	1 %
Nikoli	0	0 %
Drugo	0	0 %
Skupaj	100	100 %

Graf 8: Postavljanje vprašanj



Vir: Lastni, 2011

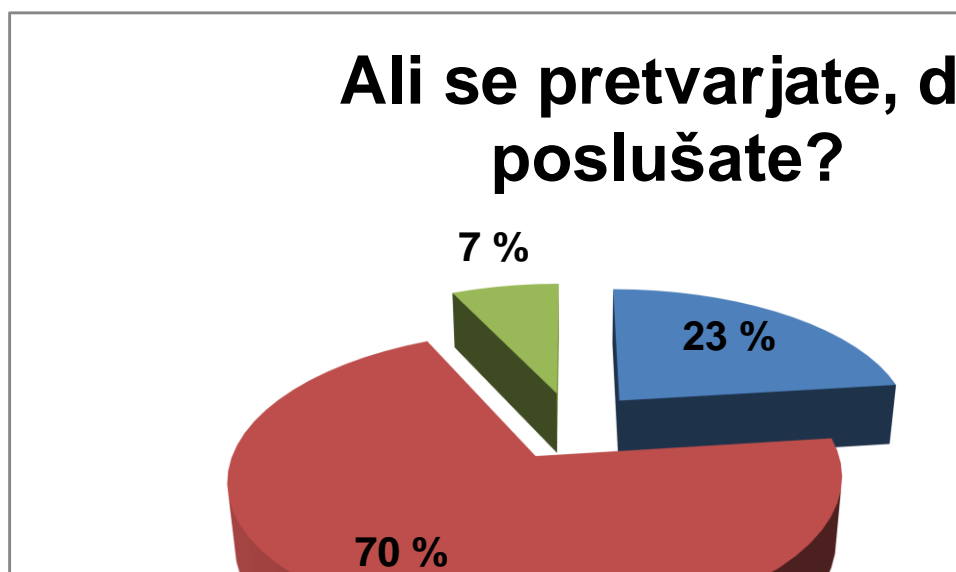
7. Vprašanje: Ali se pogosto pretvarjate, da poslušate?

70 odstotkov vprašanih anketirancev meni, da se med poslušanjem ne pretvarjajo pogosto; 23 odstotkov se jih pogosto pretvarja, 7 odstotkov se jih pretvarja včasih in odvisno od situacije.

Tabela 10: Pretvarjanje poslušanja

Ali se pogosto pretvarjate, da poslušate?	Število	%
Da	23	23 %
Ne	70	70 %
Drugo	7	7 %
Skupaj	100	100 %

Graf 9: Pretvarjanje pri poslušanju



Vir: Lastni, 2011

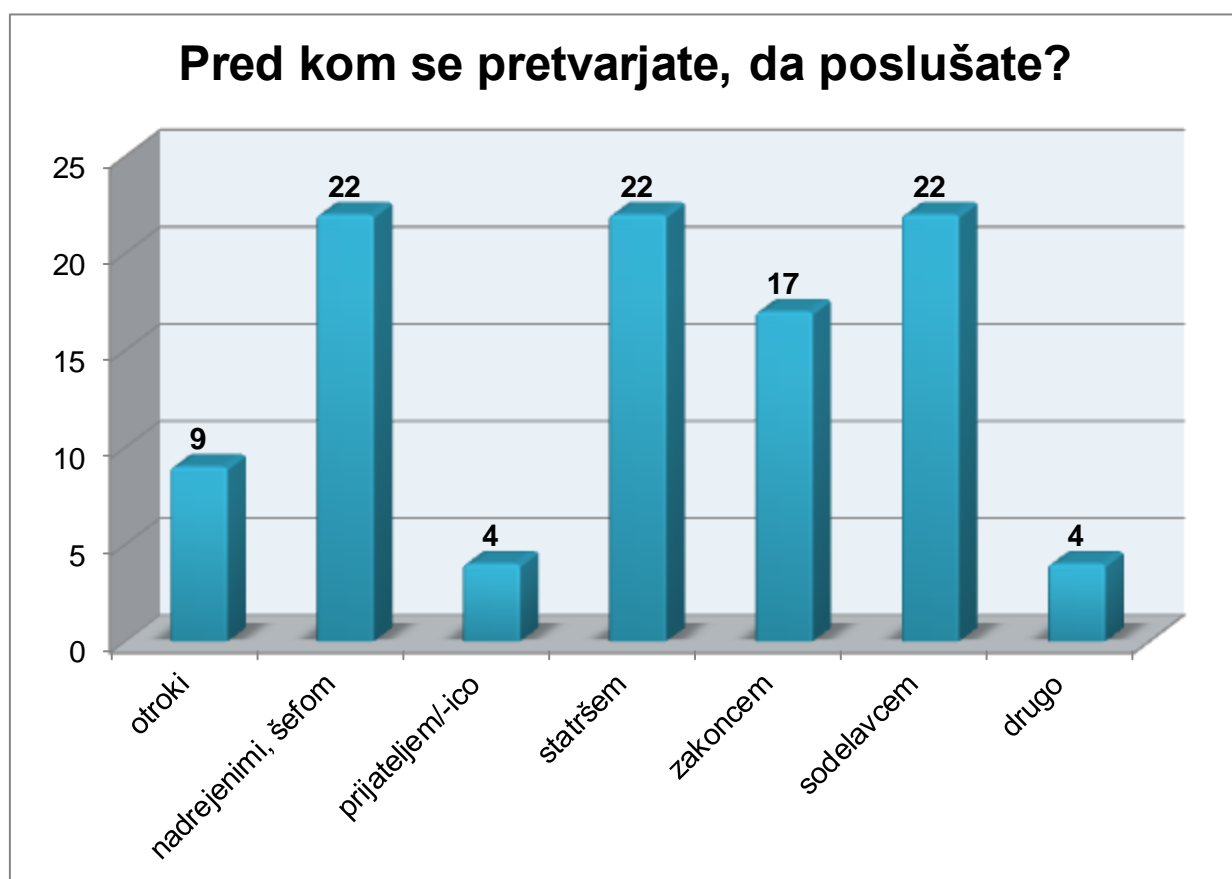
8. Vprašanje: Pred kom se najpogosteje pretvarjate, da poslušate?

Izmed 23 anketiranih, ki so odgovorili, da se pogosto pretvarjajo, da poslušajo, je enak delež, 22 odstotkov, tistih, ki se pretvarjajo pred nadrejenimi, šefom, starši in sodelavcem. Malo manj, 17 odstotkov, se jih pretvarja, da poslušajo pred zakoncem, 9 odstotkov pred otroki, 4 odstotki se pretvarjajo, da poslušajo, pred prijateljem/-ico in enak delež se jih pretvarja pred znanci, sosedi.

Tabela 11: Osebe, pred katerimi se pretvarajo

Pred kom se najpogosteje pretvarjate, da poslušate?	Število	%
Pred otroki	2	9 %
Pred nadrejenimi, šefom	5	22 %
Pred prijateljem/-ico	1	4 %
Pred starši	5	22 %
Pred zakoncem	4	17 %
Pred sodelavcem	5	22 %
Drugo	1	4 %
Skupaj	23	100 %

Graf 10: Osebe, pred katerimi se pretvarajo



Vir: Lastni, 2011

9. Vprašanje: Ali sogovorniku pustite, da pove svoje do konca in ga ne prekinjate?

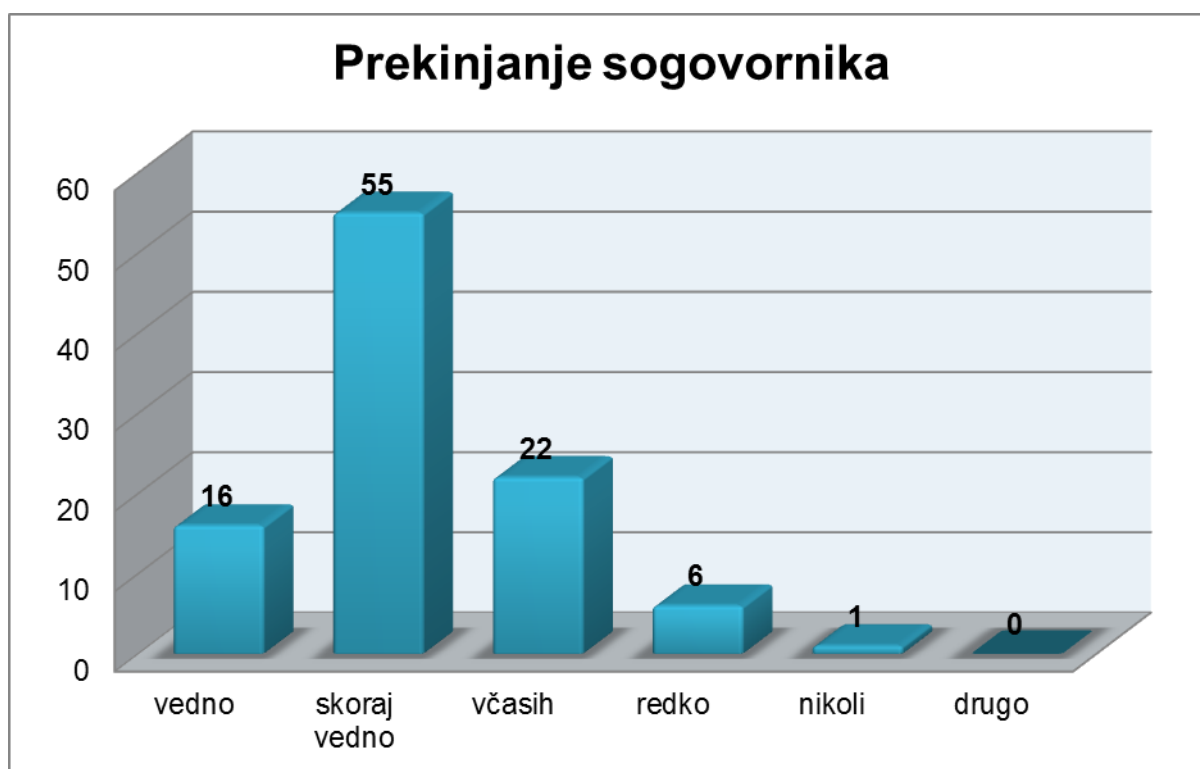
Polovica anketiranih skoraj vedno pusti sogovorniku, da pove do konca in ga ne prekinja. 22 odstotkov jih včasih pusti, da sogovornik govori in ga ne prekinjajo, malo manj sogovornikov pa vedno pusti, da govorec pove do konca. 6 odstotkov jih

redko ne vskoči v besedo sogovornika in zelo malo anketiranih nikoli ne pusti, da bi sogovornik povedal svoje do konca.

Tabela 12: Prekinjanje sogovornika

Ali sogovorniku pustite, da pove svoje do konca in ga ne prekinjate?	Število	%
Vedno	16	16 %
Skoraj vedno	55	55 %
Včasih	22	22 %
Redko	6	6 %
Nikoli	1	1 %
Drugo	0	0 %
Skupaj	100	100 %

Graf 11: Prekinjanje sogovornika



Vir: Lastni, 2011

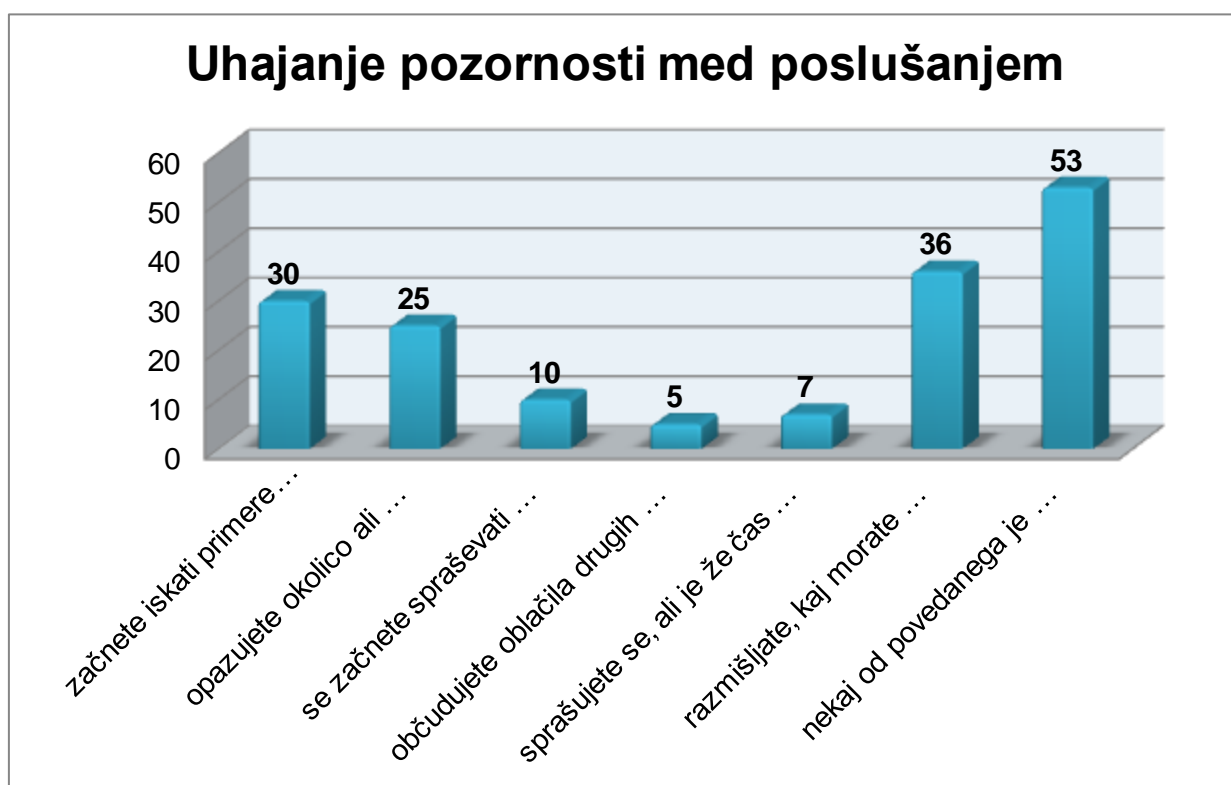
9. Vprašanje: Ko poslušate, vam pozornost uide in kaj storite tedaj?

Anketirani so na vprašanje lahko odgovorili z največ dvema odgovoroma. 53 odstotkom anketiranim pozornost uide in tedaj razmišljajo o nečem od povedanega, kar je pritegnilo njihovo pozornost, in so zato izgubili nit pogovora. 36 odstotkov jih razmišlja o tem, kaj morajo danes še storiti, 30 odstotkov jih začne iskati primere nečesa, kar jim sogovornik pripoveduje, 25 odstotkov opazuje okolico in mimoidoče, 10 odstotkov se začne spraševati, zakaj je bil sogovornik npr. danes slabe volje ali kaj jim je zjutraj rekel, 7 odstotkov se jih sprašuje, ali je že čas npr. za odmor ali kavo, 5 odstotkov vprašanih občuduje oblačila drugih in se sprašuje, kje so jih kupili.

Tabela 13: Pozornost med poslušanjem

Ko poslušate, vam pozornost uide in tedaj:	Število	%
začnete iskati primere nečesa, kar vam sogovornik pripoveduje	30	30 %
opazujete okolico ali mimoidoče	25	25 %
se začnete spraševati, zakaj je bil sogovornik npr. danes slabe volje ali kaj vam je zjutraj rekel	10	10 %
občudujete oblačila drugih in se sprašujete, kje so jih kupili	5	5 %
sprašujete se, ali je že čas npr. za odmor ali kavo; razmišljate, kaj morate danes še storiti	7	7 %
nekaj od povedanega je pritegnilo vašo pozornost, o tem ste začeli razmišljati in ste zato izgubili nit pogovora	53	53 %
skupaj	100	100 %

Graf 12: Pozornost med poslušanjem



Vir: Lastni, 2011

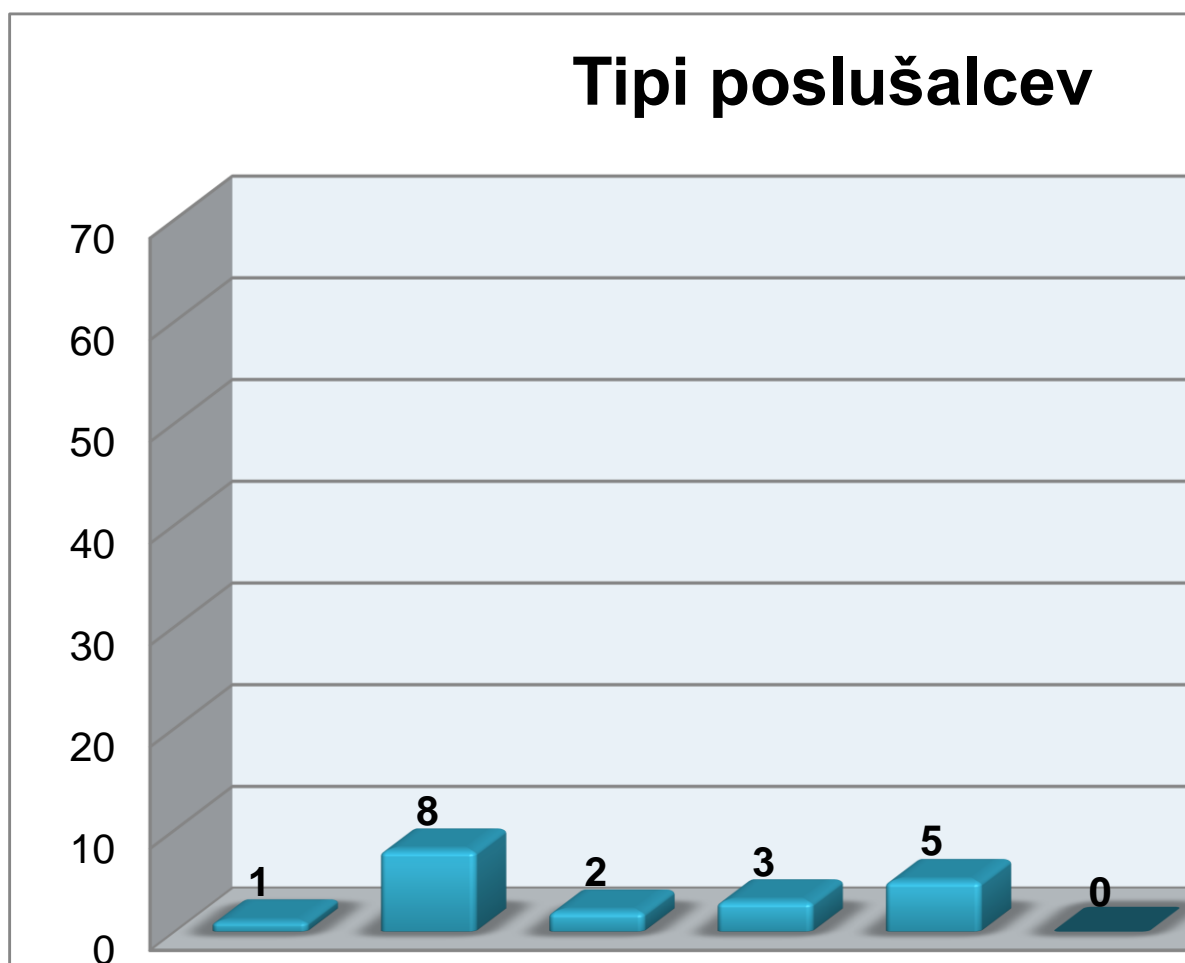
10. Vprašanje: Tipi poslušalcev

Več kot polovica anketiranih se opisuje kot »pravi poslušalec«, da poslušajo z ušesi in razumom; cenijo sogovornika in sodelujejo z njim, le 16 odstotkov je »zaposlenih čebelic« (poslušalec, ki počne veliko drugih stvari, medtem ko posluša, in s tem želi pritegniti pozornost), nato si sledijo »tiger«: 8 odstotkov, »zapeta strela«: 5 odstotkov, »sramežljivec«: 3 odstotki, 2 odstotka anketiranih se opisuje kot »smejalec« in le 1 odstotek kot »zaspanec«.

Tabela 14: Tipi poslušalcev

Tip poslušalca, ki vas najbolje opisuje:	Število	%
»zaspanec« mirno in dremavo sedi ter se ne trudi poslušati	1	1 %
»tiger« je vedno pripravljen na burno reagiranje, čaka na napad	8	8 %
»smejalec« se neprestano smeji, nihče ne ve, ali v resnici posluša	2	2 %
»sramežljivec« s svojim obnašanjem opozarja sogovornika, naj večkrat ponovi pomembne stvari in naj govori počasi; težko sledi	3	3 %
(»zapeta strela«) navidezni poslušalec je vedno pripravljen poslušati, brezizrazno sledi sogovorniku in le navidezno posluša, redkokdaj zares prisluhne	5	5 %
»brezbrižnež« spi in je problem za sogovornika, ker ga tudi dober govorec ne pripravi k poslušanju	0	0 %
»zaposlena čebelica« je poslušalec, ki počne veliko drugih stvari, medtem ko posluša, in s tem želi pritegniti pozornost	16	16 %
»pravi poslušalec« posluša z ušesi in razumom; ceni sogovornika in sodeluje z njim	65	65 %
skupaj	100	100 %

Graf 13: Tipi poslušalcev



Vir: Lastni, 2011

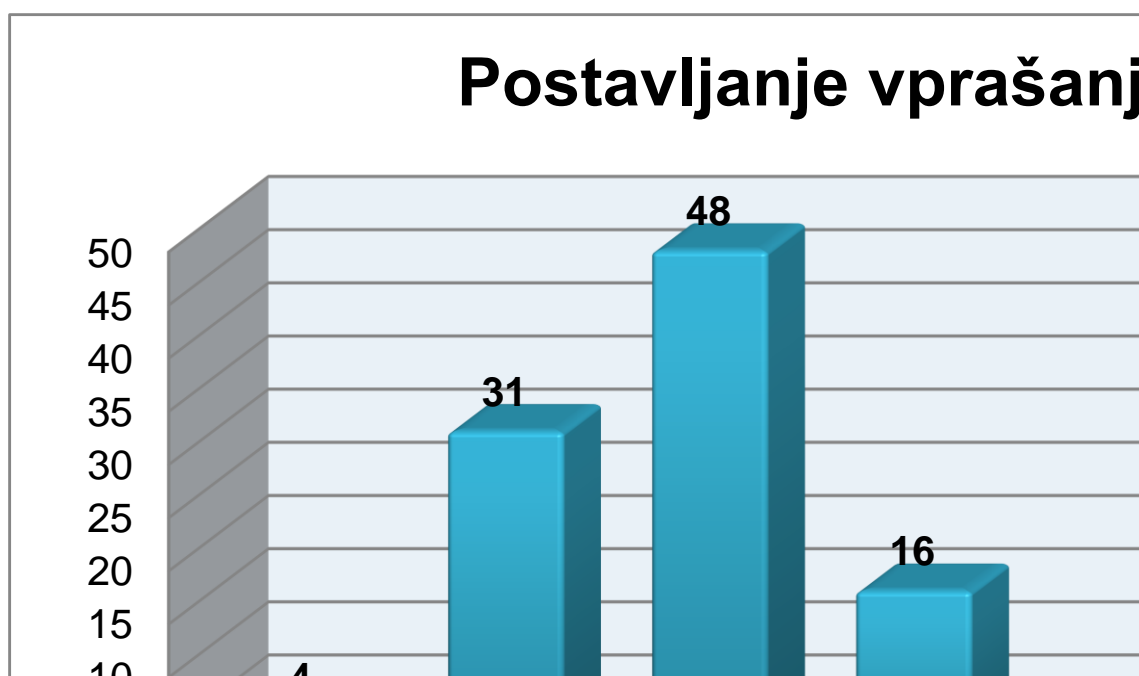
11. Vprašanje: Ali z dodatnimi vprašanji preverite, ali vas je sogovornik razumel?

Skoraj polovica anketiranih včasih postavi vprašanje sogovorniku, 31 odstotkov skoraj vedno preverja z vprašanji razumevanje, 16 odstotkov jih redko preveri z vprašanji, 4 odstotki vedno preverjajo z vprašanji in 1 odstotek nikoli ne preverja, ali ga je sogovornik razumel.

Tabela 15: Preverjanje razumevanja z dodatnimi vprašanji

Ali z dodatnimi vprašanji preverite, ali vas je sogovornik razumel?	Število	%
Vedno	4	4 %
Skoraj vedno	31	31 %
Včasih	48	48 %
Redko	16	16 %
Nikoli	1	1 %
Drugo	0	0 %
Skupaj	100	100 %

Graf 14: Preverjanje razumevanja z dodatnimi vprašanji



Vir: Lastni, 2011

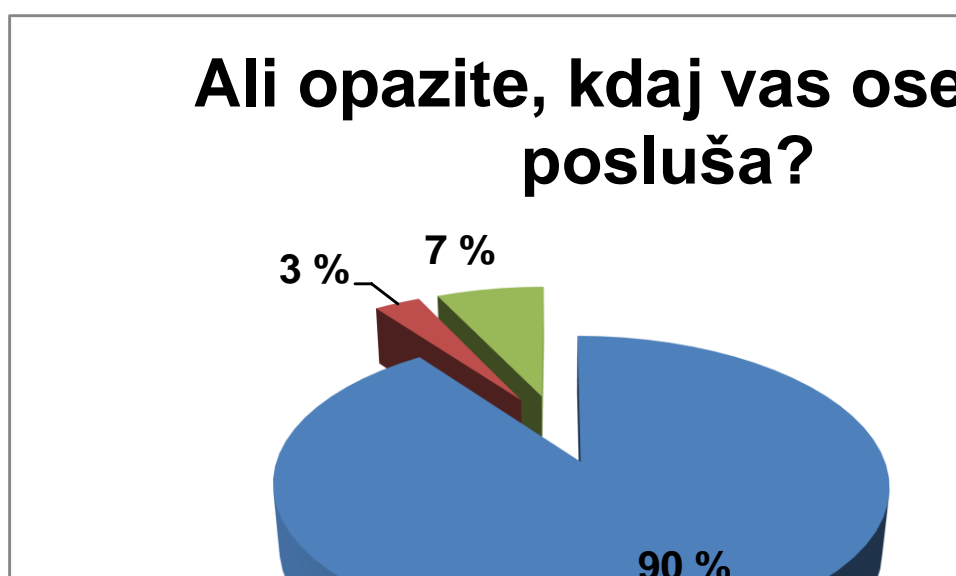
12. Vprašanje: Ali opazite, kdaj vas oseba posluša?

Razveseljiv je podatek, da kar 90 odstotkov anketiranih opazi, kdaj jih oseba ne posluša, 7 odstotkov ljudi ne ve, kdaj jih poslušajo, in 3 odstotki vprašanih ne opazijo, kdaj jih poslušajo.

Tabela 16: Opazite, kdaj vas oseba ne posluša

Ali opazite, kdaj vas oseba ne posluša?	Število	%
Da	90	90 %
Ne	3	3 %
Ne vem	7	7 %
Skupaj	100	100 %

Graf 15: Opazite, kdaj vas oseba ne posluša?



Vir: Lastni, 2011

13. Vprašanje: Kaj najpogosteje opazite pri osebi, ki vas ne posluša?

Na vprašanje so anketirani lahko izbrali največ tri odgovore: 62 odstotkov ljudi opazi, da jih ne poslušajo, če poslušalci delajo med pogovorom druga opravila, malo manj anketiranih opazijo neposlušanje z odvrčanjem pogleda, kar ni presenetljivo, saj tudi sami največkrat sogovornika med poslušanjem gledajo v oči. 29 odstotkov anketiranih moti skakanje v besedo, 22 odstotkov zehanje, 17 odstotkov jih opazi, kdaj je poslušalec govoril zelo malo ali nič, 15 odstotkov opazi telesno držo, 12 odstotkov anketiranih se osredotoči na spreminjanje tona, 10 odstotkov pa opazi pri osebi nervozo.

Tabela 17: Opazovanje osebe, ki ne posluša

Kaj najpogosteje opazite pri osebi, ki vas ne posluša?	Število	%
Nervozo	10	10 %
Odvračanje pogleda	59	59 %
Skakanje v besedo	29	29 %
Telesno držo (npr. drža rok, nagnjenost nazaj ...)	15	15 %
Spreminjanje tona govora	12	12 %
Zehanje	22	22 %
Poslušalec je govoril zelo malo ali nič	17	17 %
Druga opravila, ki jih poslušalec dela (npr. gledanje TV, čečkanje po papirju, delo za računalnikom, poslušanje radia, kuhanje ...)	62	62 %
Skupaj	100	100 %

Graf 16: Opazovanje osebe, ki ne posluša



Vir: Lastni, 2011

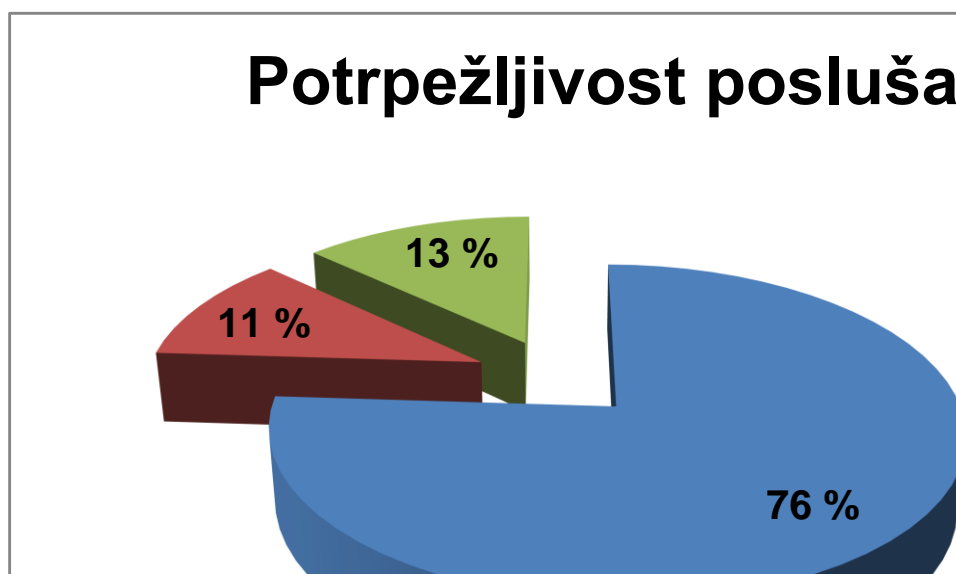
14. Vprašanje: Ali menite, da ste potrpežljiv poslušalec?

Kar 76 odstotkov anketiranih meni, da so potrpežljivi poslušalci, 13 odstotkov jih ne ve in o tem še nismo premišljevali, 11 odstotkov ljudi meni, da niso potrpežljivi poslušalci.

Tabela 18: Potrpežljivost poslušalca

Ali menite, da ste potrpežljiv poslušalec?	Število	%
Da	76	76 %
Ne	11	11 %
Ne vem	13	13 %
Skupaj	100	100 %

Graf 17: Potrpežljivost poslušalca



Vir: Lastni, 2011

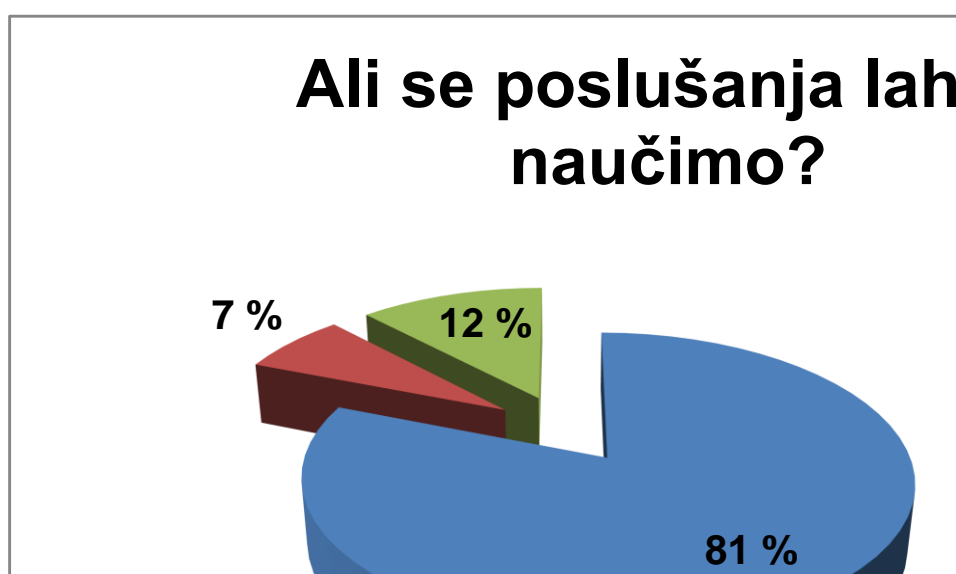
15. Vprašanje: Ali menite, da je poslušanje sposobnost, ki se jo z vajo lahko naučite?

Razveseljiv je podatek, da kar 81 odstotkov anketiranih meni, da je poslušanje sposobnost, ki se je z vajo lahko naučijo, 13 odstotkov ne ve in o tem še niso premišljevali, 11 odstotkov pa meni, da se poslušanja z vajo ne moremo naučiti.

Tabela 19: Poslušanja se lahko naučimo

Ali menite, da je poslušanje sposobnost, ki se jo z vajo lahko naučite?	Število	%
Da	81	81 %
Ne	7	7 %
Ne vem, nisem še premišljeval/-a o tem	12	12 %
Skupaj	100	100 %

Graf 18: Poslušanja se lahko naučimo



Vir: Lastni, 2011

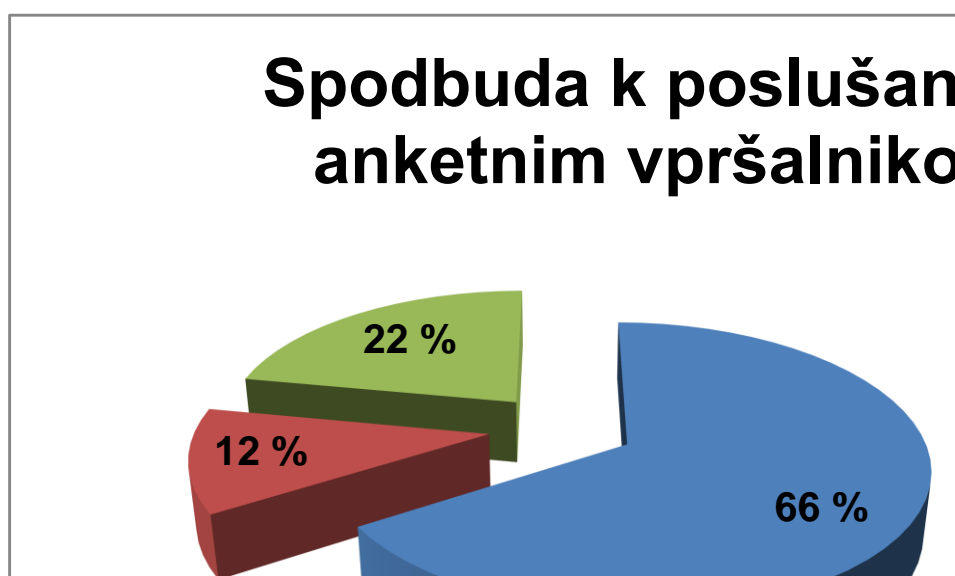
16. Vprašanje: Ali vas je anketni vprašalnik spodbudil k razmišljanju o tem, kakšen poslušalec ste?

Spodbudno je, da je več kot polovica anketiranih, 66 odstotkov, ob anketnem vprašalniku razmišljala, kakšni so kot poslušalci, 22 odstotkov jih je anketni vprašalnik malo spodbudil k razmišljanju o njihovem poslušanju in le 12 odstotkov vprašanih anketni vprašalnik ni spodbudil.

Tabela 20: Spodbujanje razmišljanja o poslušanju

Ali vas je anketni vprašalnik spodbudil k razmišljanju o tem, kakšen poslušalec ste?	Število	%
Da	66	66 %
Ne	22	22 %
Malo	12	12 %
skupaj	100	100 %

Graf 19: Spodbujanje razmišljanja o poslušanju



Vir: Lastni, 2011

4.4 GLAVNE UGOTOVITVE

Večina ljudi raje posluša, zato bi pričakovali, da bodo poslušali aktivno. Rezultat raziskave je pokazal, da anketiranci menijo, da so dobri poslušalci, ocenili so se kot »pravi poslušalci«, ki poslušajo z ušesi in razumom, cenijo sogovornika in sodelujejo z njim, prav tako menijo, da so potrpežljivi poslušalci.

Raziskava pa vendarle odkriva, da ni tako. Kadar poslušajo, se ne potrudijo dovolj, da bi odstranili v okolici moteče vplive. Zavedati se moramo, da je uspešno poslušanje nemogoče, je polovično, če kolikor je mogoče ne odstranimo motenj. Če nas moti okolica, se težko posvetimo osebi, s katero govorimo. Umiritev je prvi korak do uspešnega poslušanja, zato se ubranimo motenj.

Bolj pozorni pa so anketiranci, ko komunicirajo z osebo po telefonu. Poslušanje se jim zdi pomembnejše, zavedajo se, da sogovornika ne vidijo in so bolj pozorni na glas. To dokazuje, da si med pomembnim telefonskim pogovorom zapisujejo

najpomembnejše informacije. Zapiski so zelo koristni, saj jim omogočajo, da lahko v nadaljnjem pogovoru razjasnijo stvari, odpravijo nesporazume in vprašajo, če potrebujejo dodatne informacije.

Da je tudi neverbalna komunikacija pomembna, kadar gre za potrditve poslušanja, dokazuje, da je najpogostejša neverbalna komunikacija gledanje sogovornika v oči. Z očesnim stikom ohranjajo stik z govorcem in mu sporočajo, da mu sledijo. Z gledanjem v oči vzdržujejo pozornost in osredotočenost na pogovor. Tudi nasmeh je uspešen kazalnik uporabe neverbalne komunikacije.

Če hočemo omogočiti govorcju, da pove svoje mnenje, ga ne smemo prekinjati. Raziskava je pokazala, da so prekinitve kar pogoste, kar pa onemogoča govorcju povedati, kar je želel. S prekinitvijo govorca lahko tudi zmotimo in preusmerimo v drug pogovor.

Pozornost anketirancem pogosto uide na nekaj od povedanega, kar pritegne njihovo pozornost, o tem začnejo razmišljati ter zato izgubijo nit pogovora. Razmišljajo tudi o tem, kar morajo danes še storiti, torej se ne vživijo v sogovornika in ne pustijo svojih misli in občutkov ob strani. Notranje motnje, ki jih najpogosteje ovirajo pri poslušanju, ogrožajo pogovor in dobre odnose s sogovornikom. Ker niso osredotočeni na pogovor, težko v celoti razumejo sogovornika, težko se osredotočijo na bistvene elemente pogovora. To lahko privede do nerazumevanja in nadaljnjih nesporazumov. Večina anketiranih, kadar so pozorni in poslušajo, pa želi razjasniti pomen govorcevih besed, zato govorcju postavijo vprašanje.

Dokaz, da poslušanja ne moremo igrati, je to, da skoraj vsi opazijo, kdaj jih ne poslušajo in da se le redko pretvarjajo, da poslušajo. Tisti, ki se pretvarjajo, se najpogosteje pretvarjajo pred nadrejenimi, starši in sodelavci. Iz tega lahko sklepamo, da jih morda ne želijo užaliti, jim želijo ugajati in hočejo, da ne bi imeli o njih slabega mnenja.

Raziskava je pokazala, da so bolj pozorni, ko govorijo in želijo biti slišani. Najpogosteje opazijo, kdaj niso slišani, kadar poslušalci opravljajo druga opravila, kot so npr. gledanje TV, čečkanje po papirju, delo za računalnikom, poslušanje radia, kuhanje ... Nič presenetljiv rezultat ni, da opazijo odvrčanje pogleda in so nanj tudi bolj pozorni, saj tudi sami uporabljajo za najpogostejšo neverbalno komunikacijo, ki predstavlja poslušanje, gledanje sogovornika v oči.

Nedosledni pa se zdijo govorcji, kadar gre za preverjanje razumevanja poslušanja. Le včasih z dodatnimi vprašanji preverijo, ali jih je sogovornik razumel.

Razveseljiva je ugotovitev, da se zavedajo, da je poslušanje sposobnost, ki se je z vajo lahko naučimo in izboljšamo. Z raziskavo smo želeli doseči, da bi udeležence raziskave spodbudili, da bi začeli razmišljati o tem, kakšni poslušalci so. Velika večina se je ob anketnem vprašalniku zamislila, kako poslušajo in na kaj so lahko pozorni pri medsebojni komunikaciji. Že razmišljanje in dejstvo, ki ga omenjajo anketirani, da se poslušanja lahko naučimo, je spodbudno, saj bomo z zavedanjem,

da je poslušanje pomemben del komunikacije, lahko veliko pripomogli k izboljšanju medsebojnih odnosov.

4.4.1 NASVETI

Na podlagi raziskave, odgovorov, ki smo jih dobili, lahko poiščemo rešitve, kako postanemo boljši poslušalci.

S sledečimi nasveti in znanjem o aktivnem poslušanju bomo lahko izboljšali poslušanje:

1. Prvi korak je umiritev. Kolikor je mogoče, poiščimo v okolici miren prostor, kjer se bomo lahko pogovorili. Prenehajmo opravljati razne dejavnosti, kot so npr.: gledanje televizije, branje ... Poskrbimo za mir, da nas ne bodo prekinili.
2. Uporabljajmo neverbalno komunikacijo kot potrditev, da poslušamo. Glejmo osebo v oči, se nasmehujemo, prikimajmo z glavo. Za boljše počutje sogovornika namesto molka uporabimo besede »aha«, »hm« ali »razumem«.
3. Kadar nam v pogovoru ni kaj jasno, vprašajmo sogovornika. Vprašajmo vljudno in nevsiljivo, najbolje takrat kadar sogovornik za trenutek prekine pogovor. Izogibajmo se vprašalnici zakaj, raje uporabimo vprašalnico kako to. Nerazumevanje vsebine in tudi čustev lahko pripelje pri nadaljnjem pogovoru do nesoglasij.
4. Med pomembnim telefonskim pogovorom si zapisujemo podatke. Pri zapisovanju bomo tudi bolj osredotočeni na besede sogovornika in da ne bomo česa izpustili.
5. Pretvarjanje, da poslušamo, ni rešitev. Če nismo pripravljeni poslušati ali nimamo časa, raje to povejmo sogovorniku. Če se pretvarjamo z namenom, da ne bomo prizadeli sogovornikovih čustev, bomo naredili še več škode. Nekaterim ljudem je nelagodno, pripovedovati večkrat o svojih težavah. Ljudje hitro opazijo, kdaj se pretvarjamo.
6. Poskušamo se ubraniti notranjih motenj, ki nas ovirajo, saj tako izgubimo rdečo nit pogovora. Poskušajmo se motivirati, da bomo sledili govorcu. Pustimo lastne predsodke, saj bomo lažje poslušali.
7. Sproti preverimo, ali razumemo sogovornika.

8. Ne prekinjajmo sogovornika zaradi nepomembnosti, saj bo tako izgubil rdečo nit tega, kar je želel povedati.
9. Spodbujajmo sogovornika, saj bo boljše volje in nam bo zaupal.
10. Če bomo aktivno poslušali govornika, bomo dosegli, da se bodo drugi potrudili in tudi nas učinkovito poslušali. Poslušanje je aktivna dejavnost. Ko govorimo, jim zastavimo kakšno vprašanje, povezano z vsebino, da vidimo ali nas poslušajo in razumejo.
11. Dobra komunikacija ni nikomur prirojena. Želeti si moramo, da postanemo boljši poslušalci, brez motivacije in volje to ne bo mogoče. Za začetek je dovolj, da že opazujemo svoje bližnje, njihovo komunikacijo in reakcijo.
12. Vprašajmo se, kakšni smo kot poslušalci. Pri tem si lahko pomagamo z vprašanji:
 - Ali se zavedam, da sogovornik sliši tudi naš odnos do sporočila ne samo vsebine, ki smo jo povedali?
 - Ali sem pripravljen poslušati nekoga, ki ima o stvari drugačno mnenje?
 - Ali laže poslušam nekoga, ki mi je naklonjen, ali nekoga, ki ne kaže nobenih čustev?
 - Ali sem pripravljen vprašati, če mi kaj ni jasno?
 - Ali sem opazil tudi govornico telesa govornika in ne samo besede?
 - Ali opazim, kaj me največkrat zmoti pri poslušanju?
 - Kakšno povratno informacijo lahko dam govorniku, da mu bom v pomoč pri spodbujanju in izboljšanju komuniciranja?

Z opazovanjem sebe in spoznanja, kakšni smo kot poslušalci, bomo lahko izboljšali svoje poslušanje.

V pomoč za uspešno poslušanje si lahko pomagamo s shemo:

Slika 1: Poslušanje



Vir: Lastni, 2011

Sprva bomo težko pozorni čisto na vse lastnosti dobrega poslušanja, ki jih svetujemo v nasvetih. V pomoč nam je lahko shema, ki ponazarja, na kaj bodimo pozorni pri poslušanju. Z vajo in vztrajnostjo nam bo uspelo, da bomo poslušali in ne samo slišali.

Torej poslušajmo, bodimo pozorni na govorca. Poslušajmo! Spodbujajmo ga. Poslušajmo! Preverimo, ali ga razumemo. Poslušajmo! In se, če je to primerno, odzovimo. Poslušajmo njegov odziv!

5 ZAKLJUČEK

Komunikacija je izmenjavanje sporočil. Kako dojamemo in sprejmemo sporočilo, pa je odvisno od nas: naših vrednot, čutil, pričakovanj, izkušenj. Dobra komunikacija ni nikomur prirojena. Poslušanje je pomemben del komunikacije, ki se ga morda ne zavedamo dovolj oz. se ga zavedamo, če nas kdo na to spomni. Poslušanje je notranji proces in ga zato težje obvladamo. Za dobro komunikacijo je poslušanje izredno pomembno. Dogaja pa se prepogosto, da drug drugemu ne znamo prisluhniti. Pozorno poslušanje zahteva intenzivno sodelovanje v pogovoru, čeprav poslušalec molči. To ni vedno lahko. Kadar nas poslušajo, se čutimo cenjeni. Zavedati se moramo, da lahko razumemo sogovornika, četudi imamo o stvari drugačno mnenje.

Slabo poslušanje prinaša le težave, slabe odnose in tudi rezultate. Temu se lahko izognemo, če se le malo potrudimo in poslušamo. Prisluhnimo bistvu sporočila, sporočilu med vrsticami, z vajo in željo bomo poslušanje izboljšali. Preden se odzovemo na sogovornikove besede, razmislimo, ali smo ga razumeli, smo razumeli njegova čustva, govorico telesa. Z dodatnimi vprašanji razjasnimo nesporazume. Če hočemo biti pozorni, se moramo zživeti v sogovornika in pozabiti nase, posvetiti mu moramo svoj čas. Ljudje se bodo radi odzvali tistim, ki jih bodo poslušali. Poslušanja ne moremo igrati. Ne pretvarjajmo se, da poslušamo smo zato, da bi ugajali drugim. Če se bomo potrudili, bomo videli stvari z sogovornikovimi očmi. Z učinkovitim poslušanjem bomo dali zgled sogovorniku in morda se bo tudi on potrudil ter s srcem poslušal nas.

Če želimo prisluhniti ljudem, se moramo za to samo potruditi.

Že star pregovor pravi: »Bolje dvakrat vprašati kakor enkrat preslišati.« (Prek, 1982, str. 15)

»Govorjenje je potreba, poslušanje je umetnost.« (Goethe)

LITERATURA IN VIRI

Knjige

- Brajša, P. (1994). *Managerska komunikologija: komuniciranje, problemi in konflikti v podjetju*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- Cava, R. (2003). *Kako se sporazumevati s težavnimi ljudmi: tehnike za obvladovanje stresnih situacij*. Kranj: Ganeš.
- Gabor, D. (2006). *Kako ravnati v 101 neprijetni situaciji*. Ljubljana: Tuma.
- Levine, S. (1997). *Kako uspešno vodimo ljudi*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Možina, S. et. al. (2004). *Poslovno komuniciranje*. 2., dopolnjena izdaja. Maribor: Obzorja.
- Mumel, D. (2008). *Komuniciranje v poslovnem okolju*. Maribor: De Vesta.
- Plut - Pregelj, L. (1990). *Učenje ob poslušanju*. Ljubljana: DZS.
- Popovič, M. (2002). *Vstop v poslovni svet*. Ljubljana: Tehniška založba Slovenije.
- Prek, S. (1982). *Ljudska modrost*. Ljubljana: ČZP Kmečki glas.
- Shapiro, S. (2002). *Uspeti s poslušanjem: kako obvladovati najpomembnejšo večino mrežnega trženja*. Ljubljana: Tuma.
- Tavčar, M. (1995). *Uspešno poslovno sporazumevanje*. Ljubljana: Novi Forum.
- Vasić, S. (1977). *Govor u razredu*. Beograd: Prosveta.
- Zidar Gale, T. (2002). *Dialog, gibalno sprejembo: medosebno komuniciranje v podjetju*. Ljubljana: GV Založba.
- Zidar Gale, T. (2004). *Medosebno komuniciranje na delovnem mestu: z osebnimi spremembami do boljših medosebnih odnosov*. Ljubljana: GV Izobraževanje.
- Zapiski predavanj iz predmeta Poslovno komuniciranje*. (Ana Peklenik, 2008/09).

Strokovni članki v revijah

- Brečko, D. (2009). Nenasilna komunikacija kot strategija zaščite zdravja pri delu: z nenasilno komunikacijo spodbujamo poslušanje samega sebe in spoštovanje do drugih. *HRM*, 7 (32), 34–39.

URL – naslovi spletnih strani in datumi dostopanja

- Aktivno poslušanje. <http://www.poslovni-bazar.si/index.php?mod=articles&article=2404&highlite=poslu%C5%A1anje>, dostop 13. 5. 2011
- Selektivno poslušanje. <http://www.dnevnik.si/novice/znanost/1042345025>, dostop 4. 4. 2011
- Znamo poslušati. http://www.mavrica.net/znamo-poslusati_clanek_208.html, dostop 16. 5. 2011

PRILOGE

Priloga 1: Anketni vprašalnik

ANKETNI VPRAŠALNIK

Sem Ana Klopčič, študentka Višje strokovne šole B&B, smer ekonomist. Z diplomsko nalogo z naslovom **Poslušanje kot pomemben del komunikacije** želim zaključiti študij. V zvezi s tem vas zato prosim, da izpolnite naslednji vprašalnik. Podatki se bodo uporabljali izključno v namen moje diplomske naloge in bodo anonimni. Izpolnjene anketne vprašalnike vrnite na naslov: anka.klopacic@gmail.com.

Za sodelovanje se vam lepo zahvaljujem.

Ana Klopčič

1. SPLOŠNI PODATKI ANKETIRANCA (obkrožite)

SPOL	STAROST	STOPNJA IZOBRAZBE
<ul style="list-style-type: none"> • ženska • moški 	<ul style="list-style-type: none"> • do 30 let • 31–40 let • 41–50 let • 51–60 let • nad 60 let 	<ul style="list-style-type: none"> • osnovna šola • srednja šola • višja šola • visoka šola • drugo _____

Obkrožite po en odgovor, razen če vprašanje zahteva drugače.

2. Ali raje govorite ali raje poslušate sogovornika?

- a) Raje govorim,
- b) raje poslušam.

3. Kadar poslušate: ali poskrbite, da v okolici ni motečih vplivov?

- a) Vedno,
- b) skoraj vedno
- c) včasih

- d) redko
- e) nikoli

4. Ali si med pomembnim telefonskim pogovorom zapisujete najpomembnejše podrobnosti?

- a) Da
- b) ne
- c) drugo: _____

5. Katero neverbalno komunikacijo uporabljate, kadar poslušate sogovornika?

(Razvrstite odgovore v tabeli po številkah od 1 – nikoli do 6 – največkrat.)

	Sogovornika gledate v oči.
	Se s telesom nagnete k njemu.
	Prikimate z glavo.
	Molčite.
	Se nasmehnete.
	Rečete »hm« ali »aha« ali »razumem« ali »res«.

6. Ali sogovorniku postavite vprašanje, če vam kaj ni jasno?

- a) Vedno
- b) skoraj vedno
- c) včasih
- d) redko
- e) nikoli
- f) drugo: _____

7. Ali se pogosto pretvarjate, da poslušate?

- a) Da
- b) ne
- c) drugo: _____

8. Pred kom se najpogosteje pretvarjate, da poslušate?

(Odgovorite na to vprašanje, če ste na **7. vprašanje** odgovorili z **da**.)

- a) Otroki
- b) nadrejenimi, šefom
- c) prijateljem/-ico
- d) staršem
- e) zakoncem
- f) sodelavcem
- g) drugo: _____

9. Ali sogovorniku pustite, da pove svoje do konca in ga ne prekinjate?

- a) Vedno
- b) skoraj vedno
- c) včasih
- d) redko
- e) nikoli
- f) drugo: _____

10. Ko poslušate, vam pozornost večkrat uide in tedaj:

(Obkrožite **največ dva** odgovora.)

- a) Začnete iskati primere nečesa, kar vam sogovornik pripoveduje;
- b) opazujete okolico ali mimoidoče;
- c) se začnete spraševati, zakaj je bil sogovornik npr. danes slabe volje ali kaj vam je zjutraj rekel;
- d) občudujete oblačila drugih in se sprašujete, kje so jih kupili;
- e) sprašujete se, ali je že čas npr. za odmor ali kavo;
- f) razmišljate, kaj morate danes še storiti;
- g) nekaj od povedanega je pritegnilo vašo pozornost, o tem ste začeli razmišljati in ste zato izgubili nit pogovora.

11. Naslednji opisi opisujejo različne tipe poslušalcev. Obkrožite tistega, ki vas najbolj opisuje:

- a) "zaspanec" mirno in dremavo sedi ter se ne trudi poslušati

- b) "tiger" je vedno pripravljen na burno reagiranje, čaka na napad
- c) "smejalec" se neprestano smeji, nihče ne ve, ali v resnici posluša
- d) "sramežljivec" s svojim obnašanjem opozarja sogovornika, naj večkrat ponovi pomembne stvari in naj govori počasi; težko sledi
- e) "zapeta strela" – navidezni poslušalec je vedno pripravljen poslušati, brezizrazno sledi sogovorniku in le navidezno posluša, redkokdaj zares prisluhne
- f) "brezbrižnež" spi in je problem za sogovornika, ker ga tudi dober govorec ne pripravi k poslušanju
- g) "zaposlena čebelica" je poslušalec, ki počne veliko drugih stvari, medtem ko posluša, in s tem želi pritegniti pozornost
- h) "pravi poslušalec" posluša z ušesi in razumom; ceni sogovornika in sodeluje z njim

12. Ali z dodatnimi vprašanji preverite, ali vas je sogovornik razumel?

- a) Vedno
- b) skoraj vedno
- c) včasih
- d) redko
- e) nikoli
- f) drugo: _____

13. Ali opazite, kdaj vas oseba ne posluša?

- a) Da
- b) ne
- c) ne vem

14. Kaj najpogosteje opazite pri osebi, ki vas ne posluša?

(Obkrožite **največ tri** odgovore.)

- a) Nervozo
- b) odvrčanje pogleda
- c) skakanje v besedo

- d) telesno držo (npr. drža rok, nagnjenost nazaj ...)
- e) spreminjanje tona govora
- f) zehanje
- g) poslušalec je govoril zelo malo ali celo nič
- h) druga opravila, ki jih poslušalec dela (npr. gledanje TV, čečkanje po papirju, delo za računalnikom, poslušanje radia, kuhanje ...)

15. Ali menite, da ste potrpežljiv poslušalec?

- a) Da
- b) ne
- c) ne vem, nisem še premišljeval/-a o tem

16. Ali menite, da je poslušanje sposobnost, ki se jo z vajo lahko naučite?

- a) Da
- b) ne
- c) ne vem, nisem še premišljeval/-a o tem

17. Ali vas je anketni vprašalnik spodbudil k razmišljanju o tem, kakšen poslušalec ste?

- a) Da
- b) ne
- c) malo

Lep pozdrav!

KAZALO SLIK IN GRAFOV

Graf 1: Spol anketirancev	26
Graf 2: Starost anketirancev	27
Graf 3: Stopnja izobrazbe anketirancev	28
Graf 4: Najpogostejša komunikacija s sogovornikom.....	29
Graf 5: Odstranitev motečih vplivov v okolici	30
Graf 6: Zapiski telefonskih pogovorov	31
Graf 7: Neverbalna komunikacija.....	32
Graf 8: Postavljanje vprašanj.....	33
Graf 9: Pretvarjanje pri poslušanju	34
Graf 10: Osebe, pred katerimi se pretvarajo	35
Graf 11: Prekinjanje sogovornika.....	36
Graf 12: Pozornost med poslušanjem	38
Graf 13: Tipi poslušalcev	40
Graf 14: Preverjanje razumevanja z dodatnimi vprašanji	41
Graf 15: Opazite, kdaj vas oseba ne posluša?	42
Graf 16: Opazovanje osebe, ki ne posluša	43
Graf 17: Potrpežljivost poslušalca	44
Graf 18: Poslušanja se lahko naučimo	45
Graf 19: Spodbujanje razmišljanja o poslušanju	46
Slika 1: Poslušanje	50

KAZALO TABEL

Tabela 1: Primerjava pasivnega in aktivnega poslušanja	8
Tabela 2: Spol anketirancev	25
Tabela 3: Starost anketirancev	26
Tabela 4: Stopnja izobrazbe anketirancev	27
Tabela 5: Najpogostejša komunikacija s sogovornikom.....	28
Tabela 6: Odstranitev motečih vplivov v okolici	29
Tabela 7: Zapiski telefonskih pogovorov.....	30
Tabela 8: Neverbalna komunikacija.....	31
Tabela 9: Postavljanje vprašanj.....	33
Tabela 10: Pretvarjanje poslušanja	34
Tabela 11: Osebe, pred katerimi se pretvarajo	35
Tabela 12: Prekinjanje sogovornika.....	36
Tabela 13: Pozornost med poslušanjem.....	37
Tabela 14: Tipi poslušalcev	39
Tabela 15: Preverjanje razumevanja z dodatnimi vprašanji	41
Tabela 16: Opazite, kdaj vas oseba ne posluša	42
Tabela 17: Opazovanje osebe, ki ne posluša	43
Tabela 18: Potrpežljivost poslušalca	44
Tabela 19: Poslušanja se lahko naučimo	45
Tabela 20: Spodbujanje razmišljanja o poslušanju	46