



Kako funkcionira aktivno slušanje?

Budi svjestan

- Potpuna koncentracija na ono što se govori, bez ometanja
- Slušanje bez istovremenog pripremanja vlastitog odgovora
- Održavanje kontakta očima, korištenje otvorenog govora tijela

Razumijevanje, a ne samo slušanje

- Percepcija ne samo riječi, već i tona glasa, emocija i neverbalnih znakova
- Razumijevanje konteksta i pozadinskih informacija

Osvrni se

- Preformulirajte ono što ste razumjeli vlastitim riječima: "Ako sam vas dobro razumio, mislite..."
- Ovo pomaže odmah razjasniti sve nesporazume

Upiti

- Postavljajte otvorena pitanja koja potiču daljnju raspravu: "Možete li to objasniti malo detaljnije?"
- To pokazuje iskren interes i produbljuje razumijevanje

Priznajte i cijenite

- Priznavanje razumijevanja i osjećaja, npr.: "Vidim zašto ti je to na umu."
- Izgrađuje povjerenje i potiče suradnju

Želite li saznati više?



Learning@sto: Ein exklusiver E-učenje za osoblje Sto.



Skenirajte QR kod ili upišite 'active listening' u polje za pretraživanje Sto Inside.