



softconsulting

**Autor: Lejla Softić, dipl.oec.<sup>1</sup>**

## **Prednosti aktivnog slušanja za liderstvo**

Aktivno slušanje je jedna od vještina koju uspješni lideri koriste pri izgradnji povjerenja i odanosti sa svojim suradničkim timom. Brojne su prednosti aktivnog slušanja za liderstvo, a najznačajnije su: kvalitetnije prikupljanje informacija, bolje razumijevanje suradnika, viši nivo emocionalne inteligencije, empatičnije liderstvo, prepoznavanje potreba i izbjegavanje nesporazuma u suradničkom timu.

### **Šta je aktivno slušanje?**

**Aktivno slušanje** je vještina koja se može steći i razviti kroz praksu. To je potpuno koncentriranje na ono što se govori, a ne samo pasivno slušanje poruke sugovornika. Uključuje slušanje svim osjetilima, obraćanje potpune pažnje na sugovornika, korištenjem verbalnih i neverbalnih poruka (npr. održavanje kontakta očima, kimanje glavom, osmijeh itd.). Pružajući ovu povratnu informaciju, sugovornik se obično osjeća lagodnije i stoga je lakše, otvoreno i iskrenije komunicirati. Aktivno slušanje se odnosi i na strpljenje, pri čemu je potrebno prihvatiti pauze i kratka razdoblja šutnje odnosno ne treba uskakati sa pitanjima ili komentarima svaki put kada nastupi nekoliko sekundi tišine. Aktivno slušanje uključuje davanje sugovorniku dovoljno vremena da istraži svoje misli i osjeća je.



### **Značaj aktivnog slušanja za liderstvo**

Iako su vještine aktivnog slušanja veoma važne na radnom mjestu, mnogi lideri se ne trude dovoljno u korištenju ili unapređenju ovih vještina. Istraživanjem je utvrđeno da prosječni menadžer pažljivo sluša samo 35-40% vremena, a čak i tada pamti samo polovicu onoga što je rečeno. To ima za posljedicu stvaranje nepovezanosti na radnom mjestu koje mogu negativno uticati na angažman zaposlenika i ostaviti lidere da se bore za učinkovito korištenje strategije uticaja.

Aktivno slušanje je ključno za lidere koji žele izgraditi povjerenje i inspirirati svoje timove. Kada se zaposlenici osjećaju da su njihovi osjećaji i brige shvaćeni, i da su sposobni sudjelovati u rješavanju problema kroz dvosmjerne razgovore, vjerojatnije je da će biti angažirani i predani svom poslu. Budući da niska razina angažmana općenito dovodi do smanjene produktivnosti i zadržavanja zaposlenika, učenje učinkovitog slušanja trebala bi biti vitalna kompetencija za bilo koju lidersku poziciju.

Poseban značaj aktivnog slušanja je u mogućnosti da se lider kvalitetnije poveže sa suradničkim timom i pokaže da razumije njihovu vrijednost, što olakšava sticanje povjerenja kod suradnika, jer znaju da će se prema njima postupati pošteno i da će ih se cijeniti zbog onoga što jesu, a ne samo zbog poslova koje izvršavaju u suradničkom timu.

---

<sup>1</sup> SoftConsulting s.p. Tuzla, Trg slobode 16 ( BIT Centar), 750000 Tuzla, e-mail: [lejla.softic@savjetnik.ba](mailto:lejla.softic@savjetnik.ba)



softconsulting

## Unapređenje vještina aktivnog slušanja

Slušanje je jedna od vještina koja ima veliki uticaj na poslovnu učinkovitost i kvalitetu poslovnih odnosa, koja se može unaprijediti na način da lideri postižu veću sposobnost uticaja, uvjeravanja, pregovaranja, ali i izbjegavanja sukoba i nesporazuma u suradničkom timu.

Aktivno slušanje znači da je lider ovladavao neposrednim ponašanjem, a verbalni i neverbalni znakovi daju sugovorniku (zaposlenicima) do znanja da je lider dostupan, spreman obratiti pažnju i zainteresiran za ono što se govori. Kao strategija za poboljšanje vještina vođenja, aktivno slušanje može potaknuti bolju komunikaciju između lidera i suradničkog tima. Cilj aktivnog slušanja je potpuno razumjeti poruku, uključujući sve osjećaje izvan izgovorene riječi koji se mogu prenijeti neverbalno.

Uobičajena pritužba zaposlenika je da lideri nemaju vremena za razgovor sa njima. Iako se može činiti da lideri nemaju dovoljno vremena za obavljanje svih poslovnih aktivnosti u toku radnog dana, izdvajanje vremena za slušanje članova suradničkog tima eksponencijalno će povećati liderov kapacitet pri sticanju novih uvida, razmatranju novih ideja i primanju vrijednih povratnih informacija. Zato uspješni lideri dio vremena izdvajaju za kontinuirano unapređenje vlastitih vještina aktivnog slušanja.

## Prednosti aktivnog slušanja za liderstvo

Slušanje je temeljna komunikacijska vještina koja je neophodna za učinkovito liderstvo i timski učinak. Više je prednosti aktivnog slušanja za učinkovito liderstvo, a najznačajnije su:

- povećava se liderski kapacitet
- shvatanje konkretne poslovne situacije
- bolje razumjevanje poslovanja, jer daje viziju stvarnosti na terenu
- poboljšava se iskustvo zaposlenika i smanjuje se fluktuacija zaposlenika
- uspostavlja se povjerenje i promiče učinkovita poslovna komunikacija
- motiviranost i moral zaposlenika
- pokreću se inovacije, jer se zaposlenici potiču da izraze svoja mišljenja
- kvalitetnije donošenje poslovnih odluka.

## Zaključak

Izgradnja pozitivnih suradničkih odnosa od posebnog je značaja za liderstvo, a aktivno slušanje je kritični dio izgradnje dobrih suradničkih odnosa. Lideri trebaju imati što više informacija i različitih perspektiva kako bi mogli donijeti najbolje odluke za uspješno poslovanje preduzeća.

Aktivno slušanje potiče zaposlenike da budu otvoreni pri razmjeni informacija, jer znaju da će ih lideri saslušati i poštovati njihovo mišljenje. Ovo je posebno korisna vještina pri 1:1 dijalogu, rješavanju sukoba i izgradnji suradničkih odnosa. Podrazumijeva da lider razumije tačku gledišta druge osobe (zaposlenika), prije nego da pokuša uvjeriti drugu osobu (zaposlenika) da razumije stajalište lidera.

Međutim, postoje mnoge prepreke pri učinkovitom slušanju: prejudiciranje pri slušanju zaposlenika, formuliranje odgovora (zaključaka) prije nego što se završi izlaganje zaposlenika, slušanje samo činjenica zanemarujući emocije zaposlenika koje se nalaze iza tih činjenica, nerazumijevanje kulturorških razlika, multitasking, itd. Lideri trebaju znati prepoznati eventualne prepreke u komunikaciji i kako iste mogu uticati na vještine aktivnog slušanja, te kontinuirano raditi na poboljšanju svojih vještina slušanja i uspješno savladavati eventualne prepreke tokom komunikacijskog procesa.