

HOW ACTIVE HEARING IS NECESSARY IN THE TEACHING PROCESS

Irena Kitanova

Faculty of Educational Sciences, University "Goce Delchev", Stip, R.N. Macedonia,
irena.kitanova@ugd.edu.mk

Abstract: Unlike many people who can hear, the number of those who can actively listen is much lower. The main reason for this is the fact that this skill requires a lot of effort and adjustment. Most often people compete who says what and have a strong need to express their opinion. This indicates exactly that need for people to be heard, while forgetting on the other side that the interlocutor has the same need to be heard. Impatience in communication is contrary to what active listening implies. True conversation, which is positive, good, constructive communication, involves active listening, which is a technique that can be developed only if we have the capacity for empathy, compassion for the interlocutor.

Analogous to these observations, the problem of active listening also occurs in the education system at all levels. For this reason, the purpose of this paper is to investigate all determinants that influence active listening in teaching, in order to help refine this process, and to assist all participants in communicating in teaching, and thus achieve greater understanding, efficiency and effectiveness in teaching, thereby improving the quality of the teaching process itself, which is the ultimate goal of every educational system in every society.

Keywords: active listening, teaching, speaking, teaching process.

КОЛКУ НИ Е ПОТРЕБНО АКТИВНОТО СЛУШАЊЕ ВО НАСТАВНИОТ ПРОЦЕС

Ирена Китанова

Факултет за образовни науки, Универзитет "Гоце Делчев", Штип, Р.С.Македонија,
irena.kitanova@ugd.edu.mk

Абстракт: Наспроти многу луѓе кои можат да чујат, многу е помал бројот на оние кои знаат активно да слушаат. Основната причина за тоа е фактот дека оваа вештина подразбира многу труд и приспособување. Најчесто луѓето се натпреваруваат кој што да каже и имаат изразена потреба да го искажуваат сопственото мислење. Ова укажува токму на таа потреба луѓето да бидат сослушани, притоа, се заборава на другата страна, дека и соговорникот ја има истата таа потреба, да биде сослушан. Нетрпеливоста во комуникацијата е спротивно на она што го подразбира активното слушање. Вистинскиот разговор кој претставува позитивна, добра, конструктивна комуникација, подразбира активно слушање, кое претставува техника што може да се развие единствено доколку имаме способност за емпатија, сочувство за соговорникот²¹.

Аналогно на овие согледувања, проблемот со активното слушање се појавува и во образовниот систем, на сите нивоа. Од тие причини, интересот на овој труд е да ги истражи сите детерминанти кои влијаат на активното слушање во наставата, со цел да се помогне при усовршувањето на овој процес, на сите учесници при комуникацијата во наставата, а со тоа и да се помогне да се постигне што поголемо разбирање, ефикасност и ефективност во наставата, со што се подобрува и самиот квалитет на наставниот процес, што е крајна цел на секој образовен систем, во секое општество.

Клучни зборови: активно слушање, настава, говорење, наставен процес.

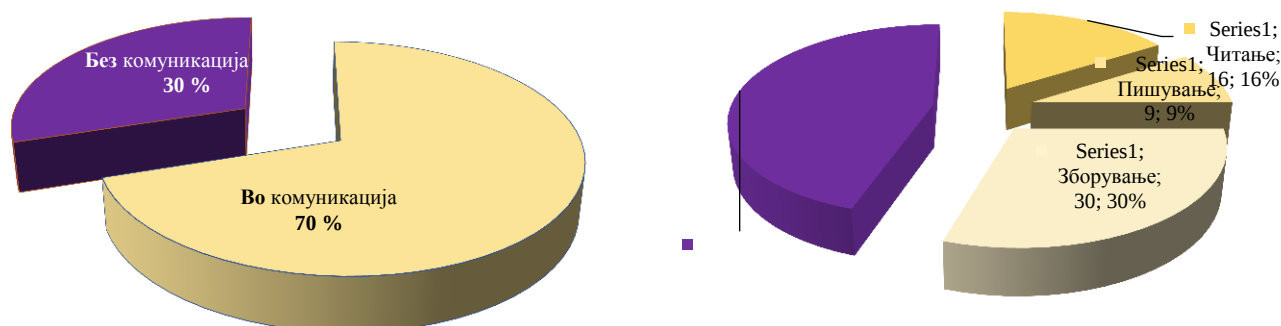
1. ВОВЕД

Пред да го дефинираме поимот активно слушање, прво би сакале да направиме дистинкција помеѓу поимите *слушање* за кое е потребен добар слушен апарат и *активно слушање* кое ги надминува нашите способности само да чуеме нешто што се зборува. Тоа ги опфаќа психолошките аспекти кои мораат да го следат слушниот апарат, како орган.

Сведоци сме на голем број луѓе кои не се во состојба активно да слушаат, а можат да чујат, што произлегува од основната причина дека за тоа се потребни голем труд, знаење и приспособување. Од вкупната

²¹ Како и во сите психолошки феномени, способностите се развиваат пред техниките, а техниките служат за адекватно изразување на развиените способности. Способноста за сочувство се однесува на можноста (и желбата) да се види светот од перспектива на соговорникот. Штом се има развиено способноста за емпатија, тогаш и постои желбата истата да се користи. Повеќе кај: Aleksandar Pejčić, <http://www.pozitivnapsihologija.rs/aktivno-slusanje/>

комуникација помеѓу луѓето, дури 45 % припаѓа на слушањето и токму од тие причини несфатливо е зошто неоправдано, му се дава помало значење во текот на животот и образованието. Доколку го разгледаме графичкиот приказ бр.1 и ја споредиме процентуалната застапеност на слушањето во однос на зборувањето, читањето и пишувањето, ќе забележиме дека дури 45 % припаѓа на слушањето, 30 % на зборување, 16 % на читање и само 9 % на пишување. Се забележува дисбаланс и се наметнува прашањето: Зошто во текот на образованието на просечниот човек, не се посветува соодветно внимание на овие способности? Сведоци сме дека во животот пишувањето се користи доста малку, читањето нешто повеќе и најмногу се користи говоренето. Наспроти ова, во слушање се поминува најмногу време во текот на комуникацискиот процес, а најмалку внимание се посветува за развивање на оваа, толку важна комуникациска способност. Повторно појава на дисбалансираност во користење и во развивање на способноста.



Графички приказ бр.1: Процентуално изразено потрошено време во комуникацискиот процес (Според Nedimovic, T., (2012), Psihologija komunikacije: male tajne za velike uspehe u komunikaciji, Vršac, Visoka škola studija za obrayovanje vaspitača “Mihailo Pupin“, str.182.)

Оваа теза ја потврдува и самата природа, со создавање на одреден број на органи кои му се потребни на човекот: две уши – да слуша повеќе, две раце – да пишува повремено (бидејќи најчесто се служи со една рака), две очи – многу да гледа и една уста – малку да зборува.

Интересен е фактот дека слушањето е една од ретките работи која не се изучува во нашите училишта (што е пракса и во останатите земји од светот) туку ние сами сме приморани да ѝ се посветуваме во текот на нашиот живот. Добрата вест е што вештината на слушањето може да се подобри со инструкции и вежби. Времето кое е посветено на слушањето е далеку помало од времето на другите комуникациски вештини. Во графичкиот приказ бр.2 е претставена споредба на комуникациските вештини.

Научено по ред	⇒	Слушање	Говорење	Читање	Пишување
Користено во животот	⇒	Прво Многу	Второ Често	Трето Одвреме-навреме	Четврто Малку
Учено...со време	⇒	Малку	Одвреме-навреме	Често	Многу

Графички приказ бр.2: Споредба на комуникациските активности (Табелата е преземена од: http://marul.ffst.hr/~dhrennastavakomunikacijaseminari_2012Sem_4.pdf) од август, 2011.

2. АКТИВНО СЛУШАЊЕ

За да се стане добар слушател, мора да се има голема желба за разбирање на другите луѓе, односно да се вложи напор и внимание во комуникацијата. Впрочем, активното слушање претпоставува минимизирање на сите комуникациски бариери и почитување на туѓите мислења, ставови и чувства, со други зборови - почитување на интегритетот на лицето кое се слуша. Доколку се развива способноста за активно слушање, доколку се разбере и сочувствува со она што другото лице го зборува (или чита), комуникацијата помеѓу двата соговорника ќе биде секогаш ефикасна и ефективна.

Една од најважните работи при активното слушање е соговорникот што треба да слуша, да донесе прво одлука дека сака да слуша (да биде мотивиран за комуникација и слушање), притоа внимавајќи на основните принципи на активното слушање, како што се гледањето право во очи, молчењето и се разбира, **слушањето**. Доколку овие принципи не се задоволат при процесот на активното слушање, тоа ќе биде непотполно и нема да претставува активно слушање, туку ќе биде само „слушање“, кое за жал не е секогаш конструктивно, со разбирање, со сочувствување... Категоризацијата на овие „непотполни слушања“ е разновидна низ литературата, но како најосновни ќе ги споменеме²²:

Псевдослушање - кога слушателот покажува реакции како да слуша (говорот на телото го „убедува“ соговорникот дека слуша), но всушност мисли на сосема друго, односно воопшто не го слуша соговорникот. Тоа претставува имитација на вистинското слушање. Псевдослушачот испраќа „сигнали“ на комуникаторот кои се препознатливи за активното слушање; го гледа говорникот во очи, потврдува со движења со главата, па дури може и да поставува прашања. Но, зад таа „слика“ дека се заинтересирани, се случува нешто сосема друго – користат пристојни „фасади“ за да ги сокријат мислењата кои ги имаат (сосема други мисли, недоразбирања, несогласувања и сл.) а кои немаат врска со она што комуникаторот го зборува.

Еднострано слушање – кога слушателот восприема само еден тип на комуникација, односно, внимава само на вербалната или невербалната, додека го занемарува другиот вид на комуникација.

Селективно слушање – кога слушателот го слуша само она за кое тој покажува интерес, односно само делови кои според него се важни. Селективните слушатели одговараат само на одредени делови – напомени од комуникаторот (само на оние кои ги интересираат), отфрлувајќи го она што не е во доменот на нивниот интерес.

Селективно отфрлање - кога слушателот го очекува она што сака да го чуе и откога ќе го слушне тоа што го интересира како информација, престанува да слуша.

Украден збор – кога слушателот со нетрпение чека да го преземе зборот.

Нечувствително слушање - нечувствителните слушатели се слушатели кои не ги примаат пораките јасно од комуникаторите. Тие едноставно не се оспособени да „читаат меѓу редови“ за она што го слушаат или, пак да ги читаат невербалните движења на комуникаторот. Овој вид на слушатели не се оспособени да ги слушат „скриените пораки“ кои ги испраќа комуникаторот.

Одбранбено слушање – слушателот ги доживува сите испратени пораки како напад на неговата личност и затоа има потреба постојано да се брани или напаѓа.

Напаѓачко слушање – кога слушателот го слуша соговорникот, чекајќи момент да го нападне. Ваквите слушатели слушаат внимателно но само поради собирање информации за да го нападнат комуникаторот, за она што го зборува.

Сите овие „слушања“ се деструктивни за комуникацијата и затоа не може да стане збор за активно слушање. Доколку сакаме да зборуваме за вистинско активно слушање, тоа треба да има цел да се сфати соговорникот и да постои желба да му се помогне при решавање на неговите „проблеми“ и при задоволување на неговите потреби. За да се постигне тоа, би морале да ги истакнеме основните принципи²³, на кои тоа се базира.

Првиот принцип се базира на мотивација за самото слушање. И комуникаторот и реципиентот, без разлика во која улога се наоѓа соговорникот, треба да знаат да „престанат да зборуваат“, односно да слушаат. Како што искажал познатиот писател Марк Твен: Ако требаше луѓето повеќе да зборуваат, отколку да слушаат, ќе имаа два јазика и едно уво.“ Соговорниците во комуникацискиот процес треба да се слушаат, да не се прекинуваат во разговорот.

Вториот принцип упатува на подготовка за слушање, односно фокусирање на соговорникот на она што се слуша. Како што претходно констатиравме, потребни се техники за совладување и усовршување на оваа вештина.

Третиот принцип се базира на охрабрување на соговорниците да слушаат, односно да ги совладуваат невербалните изрази на телото, со што би се охрабрил оној што зборува да продолжи понатаму (одржување контакт со очите, покажување дека активно се слуша и разбира она што се кажува...)

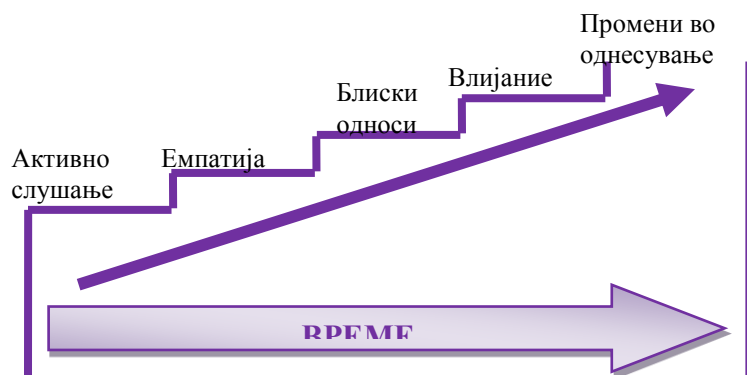
Четвртиот принцип на активното слушање претставува отстранување на какви било евентуални пречки кои би го дефокусирале вниманието на слушателите, како што е на пример: едноличност во бојата на гласот, невнесување емоции при говорењето(читањето), упадлив изглед на говорникот и сл.

Петтиот принцип се однесува на способноста на говорникот да се идентификува со личностите кои го слушаат, односно да гледа од нивна перспектива, за да може да ги разбере нивните потреби, можности и сл.

²² Suzic, (2005, str.185.

²³ Brdar, (2006), str.36.

Шестиот принцип на активното слушање е трпеливоста на соговорниците. Секој треба да има развиено способност да сослуша до крај (да не реагира на паузи) и да не го прекинува соговорникот. *Седмиот принцип* се однесува на тоа да се избегнуваат личните предрасуди при искажување на содржината, со цел да се изврши попозитивно влијание на соговорникот и тој да ја восприеми и разбере пораката. *Осмиот принцип* укажува на внимавање на динамиката и на тонот на говорењето, кои директно влијаат врз процесот на активното слушање, односно го фокусираат или дефокусираат слушателот од она што го слуша. Почитувајќи ги овие принципи на активното слушање, комуникацијата секогаш резултира со позитивен тек, со разбирање, восприемање на пораките кои се слушаат и се добива комуникациската повратна информација (communication feedback)²⁴. Процесот на развивање на активното слушање е долготраен, континуирано се развива и резултира со подобрување на меѓучовечките односи на соговорниците, со максимално разбирање и секогаш позитивна комуникација. Тој процес е објаснет во графичкиот приказ бр.3: како што може да се забележи, активното слушање директно влијае на промената во однесувањето на поединецот, што ја потенцира важноста од изучување и примена во воспитно – образовниот процес. Развивањето на овој процес е особено важен во наставата, односно на релацијата наставник – ученик. Наставниците мора да ги почитуваат овие принципи, но воедно и да ги оспособат учениците за истото. Само во тој случај може да се обезбеди активното слушање во наставата, кое ќе резултира со ефикасно и ефективно учење од страна на учениците. Во понатамошниот текст од овој труд, ќе се задржиме и ќе елаборираме за активното слушање во наставата, односно за она што е потребно да се практикува, за да учениците активно да слушаат при реализација на воспитно – образовниот процес.



Графички приказ бр.3: Скала на промена на однесување

ЛИТЕРАТУРА

- Abell, P., Samuels. J.M., & Cranna M. (1994), *Mergers, motivation and directors' remuneration*, London School of Economics and Political Science, London.
- Adižes, I. (2005), *Upravljanje promenama, moć uzajamnog poštovanja i poverenja u privatnom i porodičnom životu, poslu i društvu*; ASEE Books – Novi Sad.
- Brajša, P. (2000), *Umjeće razgovora*, C.A.S.H, Pula.
- Bratanić, M. (1990). *Mikropedagogija Interakcisko-komunikaciski aspect odgoja*, Školska knjiga, Zagreb.
- Bratanić, M. (2002). *Paradoks odgoj*, Zagreb, Hrvatska sveučilišna naknada.
- Brdar, I. (2006). *Psihologija slušanja*, Rijeka, Filosofski fakultet.
- Brownell, J. (1994). Teaching Listening: Some Thoughts on Behavioral Approaches. The Bulletin.
- Buford, J. A. Jr. (1993). Be your own boss. Journal of Extension, 31 (1).
- Bulman, J. H. (2017), *Children's reading of film and visual literacy in the primary curriculum*, Market Rasen, Lincolnshire, UK.
- Kostić, A., (1997). *Uticaj ličnosti na tačnost opažanja primarnih emocija na osnovu izraza lica.*, Doktorska disertacija, Filozofski fakultet, Novi Sad.

²⁴ Овој термин е преземен од англиската литература и ја означува повратната информација која се добива од слушателот/соговорникот, со цел да се постигне двонасочност во комуникацијата и да се провери колку е правилно разбрано она што се слуша.

- Kovach, K. A. (1987). What motivates employees? Workers and supervisors give different answers. Business Horizons.
- Nedimovic, T. (2012). *Psihologija komunikacije: male tajne za velike uspehe u komunikaciji*, Vršac, Visoka škola studija za obrazovanje vaspitača "Mihailo Pupin".
- Neill, S. (1994). *Neverbalna Komunikacija u razredu*, Zagreb, Educa.
- Peko, A. (2010). *Učimo aktivno slušati*, Zbornik radova sa 2 međunarodne znanstvene konferencije Obrazovanje za interkulturalizam, Osijek.
- Piz, A. (2004). *Pitanja su odgovori*, Beograd, MOST.
- Poyatos, F. (2001). *Nonverbal communication across disciplines*, John Benjamins Publishing.
- Puhalo, S. (2013). *Kako opažamo druge etničke grupe i njihove članove*, Sarajevo, Friedrich Ebert Stiftung.
- Radovanović, M. (1979). *Sociolingvistika*, Beograd, Beogradski izdavačko-grafički zavod.
- Rakić, B. (1969). *Motivacija i školsko učenje*, Zavod za udžbenike, BiH, Sarajevo.
- Rot, N. (2004). *Znakovi i značenja – Verbalna i neverbalna komunikacija*, Beograd, ПЛАТО.
- Андоновска Трајковска, Д. (2019). *Критичка писменост, педагошки факултет, Битола*.
- Локран, Ц (2016). *Развивање на педагогијата за образование на наставници: разбирање на поучувањето и учењето за поучување*, Арс Ламина, Скопје
- Лич, Ц., & Мун, Б. (2016). *Моќта на педагогијата*, Арсла Мина, Скопје.
- Улјанс, М. (2016). *Училишна дидактика*, Арс Ламина, Скопје.