

Aktívne počúvanie v lektorskej práci

Všeobecne a trochu zjednodušene rozlišujeme z hľadiska kvality počúvania tri úrovne počúvania:

1. Nepočúvanie, ignorovanie prichádzajúcich slov

Komunikátor (odosielateľ) naše nepočúvanie ľahko odhalí, ak sa prejavuje tým, že sa na neho nepozerať, nekladieme otázky. Niekedy však môžeme udržiavať očný kontakt, neverbálne prikyvovať a pritom byť myšlienkami veľmi ďaleko. Hoci odosielateľ nemusí vedome situáciu vnímať ako situáciu nepočúvania, cíti sa zle a situáciu si interpretuje po svojom. U niekoho takáto situácia provokuje pocity hnevu a agresie, niekto si myslí, že jeho téma je nezaujímavá, iný obviňuje seba samého v zmysle „ja som nezaujímavý“, „ja som nemožný“ alebo „nepočúva ma, lebo ma nemá rád“.

2. Povrchné počúvanie

Počúvajúci čiastočne počúva, občas sa spýta, odpovie, zvyčajne sa na hovoriaceho aj niekedy pozerá, ale celkovo pôsobí nesústredene, nezapája sa do hovoru aktívne. Hovoriaci cíti nezáujem a situácia u neho provokuje negatívne pocity.

3. Aktívne počúvanie, niekedy pomenované aj ako aktívne načúvanie

Počúvanie so záujmom je predpokladom vytvorenia dobrého vzťahu. Zručnosti aktívneho počúvania charakterizuje nasledovné:

a) účasť v rozhovore – počúvajúci dáva najavo záujem o predmet hovoru

a k tomu využíva tieto zručnosti:

- Udržiava očný kontakt. Odporúča sa udržiavať kontakt očí počas 70 – 80 % času. V prípade dlhšieho kontaktu sa hovoriaci cíti nepohodlne.
- Používa reč tela. Nakloní sa telom k hovoriacemu, prikyvuje vždy, keď je to namieste, pomocou mimiky reaguje primerane na obsah reči, vyjadruje záujem.
- Minimalizuje rušivé vplyvy. Vypne telefón, zruší iné dohodnuté stretnutia, nech nemusí pozerieť na hodinky, snaží sa vzdať vlastných automatických prejavov pri počúvaní – napr. kreslenia po papieri, vrtenia na stoličke a pod.

b) používanie otázok – vhodnými otázkami, súvisiacimi s obsahom rozhovoru, dáva počúvajúci najavo svoj záujem a pomáha hovoriacemu vyjadriť čo chce, pomáha mu viesť rozhovor. Zameriava sa skôr na používanie otvorených otázok, teda otázok, na ktoré nie je možné zodpovedať jedným slovom. Otvorené otázky totiž nútia hovoriaceho rozmyšľať a často ho privedú k nájdeniu riešenia problému.

c) prejavy porozumenia – počúvajúci používa niektorý z týchto spôsobov:

- Zobrazuje, reflektuje pocity hovoriaceho. Snaží sa rozpoznať, čo hovoriaci cíti, aj keď o tom otvorene nehovorí. Vysloví to napr. vetou „muselo vás to veľmi ...“ alebo „možno sa vám to vidí ...“.

- Používa parafrázovanie. Opakuje posledné slová hovoriaceho vlastnými slovami, čím nielen dokazuje, že počúva, ale zároveň aj prispieva k lepšiemu vzájomnému pochopeniu sa a zároveň povzbudzuje hovoriaceho k ďalšiemu hovoru.
- Používa zhrnutie. Niekoľkými myšlienkami, vetami vyjadruje podstatu určitej časti rozhovoru.

K uvedeným zručnostiam je potrebné ešte pridať:

- nepreerušovať hovoriaceho, neskákať mu do reči,
- nereagovať emocionálne, kým hovoriaci hovorí, zachovávať pokoj,
- ak niečomu nerozumieme, vypýtať si vysvetlenie, nebáť sa, že by sme vyzerali hlúpo, naopak prejavíme tak záujem o obsah hovoreného,
- snažiť sa po celý čas rozhovoru sústrediť.

Zásady aktívneho počúvania

1. Nehodnotíme. Snažme sa akceptovať to, čo počujeme, bez zbytočných komentárov a intervencií.
2. Reflektujeme, predvídajme možné dôsledky. Vychádzajúc z obsahu, hovoreného naznačme, že chápeme aký to môže mať napr. dopad.
3. Reflektujeme pocity. Využime svoju empátiu a dajme najavo, že sa vieme vžiť do pocitov hovoriaceho. Následne verbalizujeme tieto pocity. „Asi to nebolo príjemné“, „O niektorých veciach sa ťažko hovorí.““
4. Vyvolávajme ďalšie vyjadrenia. Ak nemáme dostatok informácií pre pochopenie obsahu, podnecujeme ďalšie

Pri aktívnom načúvaní je potrebné:

- Dávať najavo ústretový postoj. Vzbudzujeme tým u hovoriaceho potrebu ďalej hovoriť, ak vidí, že predmet rozhovoru nás zaujíma.
- Prikyvovať. Vyjadríme tým neverbálne súhlas s hovoreným, prípadne môžeme aj verbálne posilniť „Áno.“ „Je to tak.“.
- Nevyhýbať sa pohľadom z očí do očí. Je to znakom úprimného záujmu o rečníka, o tému.
- Nenechať sa ničím rozptyľovať. Znamená to vypnúť napr. mobil, dobre plánovať čas.

Zdroj:

1. Štammová, M.: Efektívna komunikácia, Vojenská osвета 1/2013
2. Aktívne počúvanie, Asociácia S. Kovalikovej – Vzdelávanie pre 21.storočie na Slovensku
3. ERNEKER, J. Komunikácia v riadiacej činnosti. Bratislava, 2002