

AKTÍVNE POČÚVANIE

Aktívne počúvať znamená preniknúť do vnútra hovoriaceho a uchopiť niečo z jeho pohľadu na vec.

Aktívne počúvanie predstavuje taký spôsob reagovania na komunikačného partnera, pri ktorom usilujeme nielen o čo najpresnejšie pochopenie toho, čo nám hovorí, ale navyše i to, ako mu dať rôznym spôsobom najavo, že ho vnímame.

Vo vzťahu k druhému účastníkovi komunikačného procesu by s aktívne počúvanie malo prejavíť tým, že:

- Pozorne sledujeme rečníka.
- Udržiavame vizuálny kontakt.
- Neverbálne dávame najavo svoj záujem - prikyvovaním, naklonením tela, otvorenými gestami.
- Parafrazujeme rečníkove slová - zhrnieme záver, či sme dobre rozumeli.
- Kladieme doplňujúce otázky.

Každé správanie pri počúvaní je navzájom nákazlivé:

- Zlosť sa zvyčajne stretá so zlosťou.
- Argument s argumentom.
- Klamstvo s klamstvom.
- Počúvanie sa môže stretnúť s počúvaním.

KOMUNIKAČNÝ PARTNER

Aktívne počúvanie vyžaduje ochotu presne porozumieť ostatným a nechať vlastné potreby stranou.

Najväčším problémom však je, ak si myslíte, že už viete všetko potrebné.

Pri aktívnom počúvaní musíme pochopiť obsah správy a subjektívny vzťah hovoriaceho k správe.

Počúvať neznamená súhlasiť, ale chcieť sa dozvedieť, čo si váš partner myslí.

Problém komunikácie nespočíva ani tak v tom, že je náš partner v komunikácii je iný, ale v tom, ako s týmto fenoménom odlišnosti vieme zaobchádzať.

**EMÓCIE**

Aktívne počúvanie znamená, že sa aktívne uistujeme, že to, čo sme pochopili, odpovedá tomu, čo mal váš komunikačný partner na mysli.

Je užitočné hlavne vtedy, keď vo vecných výrokoch počujeme náznaky emócií a chcete si vyjasniť, aký nevy povedaný signál bol vyslaný.

V emocionálne vypätých situáciách by ste mali svojmu partnerovi vyslovene povedať, že ho chcete presne pochopiť. Niekedy je vecný obsah správy menej dôležitý, než jej citové zafarbenie.

Pocity sú tiež fakty. Nevypláca sa nebrať ich na vedomie, pretože ovplyvňujú výsledky a to pozitívne aj negatívne.

Pocity nie sú myslenie, myslenie nie je povedané, povedané nie je počuté.

PROCES POČÚVANIA

Proces počúvania má dve varianty: počúvanie alebo počutie.

- **Pasívne počúvanie** - ukladanie informácií do ultrakrátkej pamäti. Naš partner, okamžite to, čo počuje púšťa z hlavy. Púbe počúvanie alebo videnie sú procesy, ktoré nemusia byť rozhodujúce pre dosiahnutie cieľov vyjednávania. Prejavujú sa takto „aha, uhm, ... My potrebujeme nášho partnera vyprovokovať k aktivite a nie ho nechať upadnúť do pasivity a túto maskovať prázdny gestami a bezobsažnými zvukmi.
- **Aktívne počúvanie** - partner nás nielen počúva, ale aj počuje čo hovoríme. Neznamená to však, že ho to zaujíma, že hlboko o tom premýšľa, alebo že sa rozhoduje akceptovať, čo hovoríme, alebo že s nami uzavrie dohodu o ktorú sa usilujeme.

Úspech komunikácie priamo koreluje so stupňom naplnenia očakávania.

Pozitívny vývoj:

- Všetci sa navzájom počujú.
- Všetci počuté podobne interpretujú.
- Očakávania všetkých sa naplňajú.

BARIÉRY POČÚVANIA

Medzi najčastejšie bariéry v počúvaní patrí:

- neschopnosť koncentrácie
 - zhon
 - zaujatosť
 - sústredenie sa na ďalší bod
 - vzťahovacosť
 - nedostatok záujmu
- Čo spôsobuje výpadky v počúvaní?**
- Nevnímame všetko, čo sa hovorí, vyberáme len to, čo chceme počuť. Jedným udom dnu, druhým von.
 - Nevnímame všetky 4 úrovne komunikácie - zámerne, alebo nechtiac. Vyberáme si, čo chceme počuť.
 - Prikladáme povedanému iný význam, ako má na mysli iniciátor.

ODPORUČENIA

- Pýtajte sa na riešenia.
- Vypočujte si názor druhej strany.
- Nechajte si všetko vysvetliť.
- Nepokúšajte sa o vlastný výklad.
- Nevyslovujte predpoklady.
- Nevyslovujte závery.
- Nevnučujte svoj názor.
- Nepokúšajte sa analyzovať príčiny problémov, ale problémy riešte.
- Nečakajte len, kedy dostanete slovo, ale počúvajte ostatných.