

TRI TYPY POČÚVANIA

Rôzne situácie si vyžadujú rôzne zručnosti počúvania. Napríklad, keď počúvate informáciu o novinkách v zdravotnom poistení, počúvate najmä pre obsah - chcete vedieť, aké sú nové postupy. Keď sa hovorí o predpisovaní liekov, začínate počúvať viac kriticky, aby ste posúdili výhody a nevýhody nových postupov z hľadiska svojich vlastných potrieb. Neskôr, keď vám priateľka rozpráva o svojich zdravotných ťažkostiach, počúvate empaticky, so snahou porozumieť jej pocitom a prejať jej spoluúčasť.

Tieto tri typy počúvania sa odlišujú nielen vzhľadom na ich účel, ale aj vzhľadom na vaše reakcie alebo prebiehajúcu interakciu.

- **Obsahové počúvanie.** Cieľom je porozumieť a zapamätať si informáciu poskytnutú hovoriacim. Môžete klásť otázky, ale v podstate informácie plynú od hovoriaceho smerom k vám. Vašou snahou je identifikovať hlavné body informácie, takže sa sústreďíte na náznaky štruktúry – úvod, prechody medzi témami, sumarizácie, vymenované body. Vo svojej myšli si vytvárate schému toho, čo rečník povedal a následne si rekapitulujete, čo ste sa dozvedeli. Môžete si robiť poznámky, sústreďte sa na kľúčové body. Nezáleží na tom, či súhlasíte alebo nesúhlasíte, schvaľujete alebo neschvaľujete, čo sa hovorí – iba či rozumiete.
- **Kritické počúvanie.** Cieľom je vyhodnotiť informáciu na viacerých úrovniach: logika argumentácie, sila dôkazov a platnosť úsudkov, dôsledky pre vás a vašu organizáciu (rodinu) zámery a motívy hovoriaceho, vynechanie dôležitých alebo súvisiacich bodov. Avšak príjem informácií a ich súčasné vyhodnocovanie je náročné, preto odložte posudzovanie až na vtedy, keď hovoriaci skončil. Kritické počúvanie obvykle podnecuje interakciu, keďže sa snažíte zistiť názory hovoriaceho a vyhodnocujete myšlienky aj jeho dôveryhodnosť. Preto si všímajte aj neverbálne signály, veľa napovedia.
- **Empatické (aktívne) počúvanie.** Cieľom je porozumieť pocity, potreby, snahy a želania hovoriaceho, aby ste mohli plne pochopiť jeho pohľad na vec bez ohľadu na to, či s ním súhlasíte. Empatickým počúvaním pomáhate druhému prejať myšlienky a ventilovať emócie. Možno budete v pokušení poskytovať rady, ale nerobte to. Pokúste sa neposudzovať správnosť alebo nesprávnosť pocitov druhého človeka. Len ho/ju nechajte rozprávať a občas pomenujte jeho/jej pocity aby ste ukázali, že počúvate a rozumiete jeho prežívaniu. Budujete tak dôveru a posilňujete vzťah. Je to dobrý základ pre neskoršie spoločné hľadanie riešení.

Všetky tri typy počúvania sú užitočné a dôležité v istých situáciách, preto sa oplatí ich vedieť používať.

Upravené podľa Halašová, D.: Riadenie, In: Piovarčiová, T. a kol.: Škola ako otvorená učiacia sa organizácia, NDS-ASK, 2008, 2012.