

# 1. Načúvanie

**Zhrnutie:** Načúvanie je dôležitá vodcovská schopnosť, ktorá umožňuje poslucháčovi získavať informácie, rozpoznávať a ujasňovať si problémy, robiť rozhodnutia a riešiť konflikty. Načúvacie schopnosti majú významnú úlohu aj pri budovaní tímu. Ak sa budeš riadiť niekoľkými jednoduchými odporúčaniami, môžeš sa naučiť, ako sa stať lepším poslucháčom.

## Ciele:

- Ohodnotiť svoju schopnosť načúvať.
- Rozpoznať a aplikuj efektívne načúvacie schopnosti.

Načúvanie je dôležitá vodcovská schopnosť. Dobrým načúvaním môžeš získavať informácie, rozpoznávať a ujasňovať si problémy, robiť rozhodnutia a riešiť konflikty. Načúvacie schopnosti vodcu majú významnú úlohu pri budovaní tímu. Vodcovia musia byť schopní vytvoriť si puto so svojimi tímami tak, že budú prejavovať záujem o svoje tímy a ich prácu. Toto puto sa dá dosiahnuť načúvaním tomu, čo si členovia tímu myslia, načúvaním ich plánov a nápadov. Keď členovia tímu veria, že im načúvate, majú pocit dôležitosti a rešpektu. Oni vám na oplátku dôverujú a rešpektujú vás a tým podávajú najlepšie výkony aké vedia.

## Aký dobrý si v načúvaní?

Aby si si vedel ohodnotiť tvoju súčasnú schopnosť načúvať, označ, ako často sa dokážeš stotožniť s nasledujúcimi výrokmi. Keď ukončíš celý tento projekt, zopakuj si tento test a zmeraj svoj pokrok.

	VŽDY	NIEKEDY	NIKDY
• Zameriavam svoju pozornosť na rečníka a nepremýšľam o ničom inom.	3	2	1
• Nepredvídam, čo sa rečník chystá povedať predtým, ako to naozaj povie.	3	2	1
• Čakám, kým rečník neskončí a až potom si pripravím odpoveď.	3	2	1
• Hľadím rečníkovi do očí, prikyvujem hlavou a usmievam sa, aby som mu dal najavo, že ma zaujíma to, čo hovorí.	3	2	1
• Nevenujem sa iným činnostiam, keď mi niekto niečo hovorí.	3	2	1
• Pozorne načúvam rečníkovi, a to dokonca aj vtedy, keď nesúhlasím s tým, čo hovorí.	3	2	1
• Keď rečník skončí, zhrniem si, čo povedal, aby som sa uistil, že som ho správne pochopil.	3	2	1
• Keď si nie som istý niečím, čo rečník povedal, spýtam sa ho na to.	3	2	1

**Hodnotenie:** Spočítaj si zakrúžkované čísla. Ak si získal 22-24 bodov, gratulujeme! Si skvelý poslucháč. Ak si získal 17-21 bodov, tvoje schopnosti sú dobré, ale zrejme si vyžadujú trochu tvojej pozornosti. Ak si získal 16 bodov alebo menej, nastal čas zlepšiť sa v oblasti počúvania.

## Ako načúvať

Koľkokrát sa ti prihodilo, že pri diskusii tvoje myšlienky vandrovali kade-tade? Možno dôvodom bol tvoj hlad a myšlienky sa upriamili na to, čo bude na večeru. Alebo ti zrazu zišla na um úloha, ktorú Ti dal Tvoj zamestnávateľ dokončiť do dnešného večera. Alebo sa ti nepáčilo, čo druhá osoba hovorí a preto si začal uvažovať nad vlastnou odpoveďou predtým, ako ona dokončila myšlienku. Pravdepodobne si už aj predvídal, čo druhá osoba ide povedať a myslel si si, že nemusíš ďalej počúvať. Myslel ti cestovala alebo si prerušil druhú stranu, aby si dal priestor svojim vlastným myšlienkam.

Podobné rozptýlenie a správanie vytvárajú bariéry pri načúvaní. Bránia ti počuť a rozumieť, čo ti ostatní chcú povedať.

Aj keď sa môže zdať, že načúvať je jednoduché, v skutočnosti môže byť veľmi náročné a často si vyžaduje viac duševného úsilia ako rozprávanie. Nauč sa lepšie načúvať:

**1. Maj otvorenú myseľ.** Vyhýbaj sa robeniu predpokladov a úsudkov pred tým, ako rečník skončí.

**2. Udržiavaj očný kontakt.** Venuj rečníkovi plnú pozornosť.

**3. Daj si pozor na reč svojho tela.** Uvoľni sa. Nemaj prekrížené ruky a nohy a vyhni sa poklepkávaniu prstami a iným nervóznym gestám. Namiesto toho sa nakloň smerom k rečníkovi a prikyvuj a usmievaj sa, keď je to vhodné.

**4. Snaž sa zachytiť kľúčové myšlienky a úplne porozumieť.** Nájdi a zapamätaj si hlavné myšlienky a body rečníkovho prejavu. Napríklad, ak rečník menuje dôvody, prečo má veľký projekt meškanie, snaž sa zachytiť každý jeden z tých dôvodov.

**5. Inými slovami zopakuj, čo rečník hovorí.** Uisti rečníka, že rozumieš tomu, čo hovorí a umožni mu objasniť ti to, čomu nerozumieš. Napríklad povedz, “Ak tomu správne rozumiem, hlavným dôvodom meškania je zmena v návrhu.”

**6. Pýtaj sa otázky.** Over si, že si správne porozumel a získaj viac informácií: “Prečo bol predošlý návrh nevyhovujúci?” “Koľko budú stáť zmeny v návrhu?”

**7. Vyhodnocuj.** Keď rečník skončí a ty máš odpovedať – pred svojou odpoveďou sa dôkladne sa zamysli nad tým, čo povedal.

### Tvoja úloha

Aplikuj správanie dobrého poslucháča tým, že splníš ľubovoľné tri z nasledujúcich rolí (každú na inom stretnutí).

- Hodnotiteľ prejavu
- Improvizačný rečník
- Zberateľ slovnej vaty
- Jazykový korektor

Viac o týchto rolách sa môžeš dozvedieť na: <http://slovenski.toastmasters.sk/role-na-stretnuti>

## Príručka pre hodnotenie projektu

### 1. Načúvanie

**Poznámka pre hodnotiteľa:** Pred stretnutím si pozorne prečítaj inštrukcie k projektu. Uveď komentáre a konkrétne odporúčania o spôsobe vykonania role, pričom sa zameraj na informácie poskytnuté v tomto projekte. Ak bola akákoľvek časť role vykonaná mimo stretnutia, uskutočni rozhovor a zisti si podrobnosti, ktoré potrebuješ na úplné zhodnotenie.

#### Hodnotiteľ prejavu

Hodnotiteľ \_\_\_\_\_ Dátum \_\_\_\_\_

- Hodnotiteľ prejavu nadviazal kontakt s rečníkom použitím očného kontaktu a iného neverbálneho správania, aby dal najavo svoj záujem.
- Hodnotiteľ prejavu venoval celú svoju pozornosť rečníkovi a nevykonával iné úlohy, kým rečník rozprával.
- Hodnotiteľ prejavu v svojom hodnotení zhrnul obsah prejavu a/alebo zopakoval kľúčové frázy z prejavu.

*Ohodnot' správanie sa hodnotiteľa prejavu ako poslucháča. Konkrétne akým správaním hodnotiteľ prejavu preukázal, že pochopil rečníkove myšlienky? Spomenul hodnotiteľ prejavu hlavné myšlienky a body rečníka?*

#### Improvizačný rečník

Hodnotiteľ \_\_\_\_\_ Dátum \_\_\_\_\_

- Rečník venoval celú svoju pozornosť moderátorovi improvizovaných prejavov a nevykonával iné úlohy, kým moderátor improvizovaných prejavov rozprával.
- Rečník preukázal úplné porozumenie témy.
- Rečník so slušnosti počúval ostatných rečníkov s improvizovaným prejavom.

*Ohodnot' správanie sa rečníka ako poslucháča. Naznačovala reč tela improvizačného rečníka, že počúval moderátora improvizácií, keď oznamoval tému? Ako odpoveď improvizačného rečníka prejavom preukázala jeho pochopenie témy?*

### Zberateľ slovnej vaty

Hodnotiteľ \_\_\_\_\_ Dátum \_\_\_\_\_

- Zberateľ slovnej vaty venoval celú svoju pozornosť všetkým rečníkom a nevykonával iné úlohy, kým rečníci rozprávali.
- Správa zberateľa slovnej vaty jasne preukázala, že cielene počúval všetkých rečníkov počas stretnutia.
- Reč tela zberateľa slovnej vaty jasne dokazovala, že počúval všetkých rečníkov počas stretnutia.

*Ohodnot' správanie sa zberateľa slovnej vaty ako poslucháča. Aké prvky reči tela použil, aby dal najavo, že načúva? Aké ďalšie správanie poslucháča preukázal počas stretnutia?*

### Jazykový korektor

Hodnotiteľ \_\_\_\_\_ Dátum \_\_\_\_\_

- Počas oznamovania svojej správy jazykový korektor preukázal dobré načúvacie schopnosti tak, že zopakoval kľúčové frázy, ktoré rečníci použili.
- Jazykový korektor si všimol každý prípad, kedy slovo dňa alebo jeho odvodenina boli správne použité počas stretnutia.
- Jazykový korektor si udržal pozornosť počas stretnutia. Preukázal vnímavosť počas stretnutia a rozpoznal a objasnil všetky jedinečné použitia gramatiky.

Konkrétne aké správanie poslucháča preukázal jazykový korektor? Ber do úvahy, či používal reč tela alebo očný kontakt na preukázanie záujmu.