

Aktivní naslouchání

*Nejdůležitější dovedností
v procesu komunikace
s partnerem je naslouchání.*




**Dříve než začneme formulovat a
vyslovovat otázky, pozorně
naslouchejme. Umožní nám to:**


- n projevit zájem;
- n získat pozornost;
- n zmapovat si slovník partnera;
- n získat množství informací o jeho charakteru, potřebách, postojích i názorech.



Co si myslí partner, když mu nasloucháme?

- n on/ona mým názorům věnuje náležitou pozornost
- n považuje mne za důležitou osobu.
- n jistě moje názory zohlední, až mi bude odpovídat.


- 
-
- n *Pomocí aktivního naslouchání vytváříme pozitivní vztah k partnerovi, se kterým hovoříme.*



Zvláště tehdy, když jsme položili dobře formulovanou otázku, můžeme získat velice důležité informace.

n ***Všímáme si tedy:***

- n toho, co partner sděluje slovy (zájmy, názory, potřeby, ...)
- n jak to říká (pocity, jistota, pochyby, ...)
- n jak se u toho chová (souhlasí slova se signály řeči těla?, co si myslí skutečně?, ...)



Při naslouchání bývá výhodné ověřit si, zda jsme slyšené pochopili tak, jak to náš partner myslel.


n ***Lze to udělat následujícím způsobem:***

- n parafrázováním partnerova výroku (zopakováním jinými slovy)
- n vhodnou uvozovací frází (jestli jsem tomu správně porozuměl, jedná se Vám o ... - následuje parafrázování partnerova výroku)
- n vyjádřením pochopení pro partnerův výrok (chápu, že se Vám zdá ...)
- n dotazem.



Naslouchání dáváme najevo:

- n pokyvováním hlavy
- n kratičkými slovy pochopení (ano, rozumím, máte pravdu, chápu, ...)
- n tím, že si děláme poznámky
- n očima sledujeme partnera (oční kontakt)
- n soustředíme se na partnera (nehledat materiály, netelefonovat atp.)
- n následnou reakci na to, co partner říkal.

- 
- n ***Častým nešvarem je skákání do řeči.***
 - n ***Snažme se ho vyvarovat!***



- n **Naslouchání je nejsnazším způsobem, jak od partnera získat podstatné informace a budovat si vztah důvěry a zájmu o jeho osobu.**
- n **Má-li partner pocit, že ho chápeme, je přístupnější tomu, aby pochopil on nás.**