



## Aktivní naslouchání

### Vytvoř bezpečné prostředí

- Rozpovídej druhého.
- Použij úvodní věty: „Mohl bys mi to vysvětlit?“ nebo „Pověz mi o tom.“
- Potvrzuj: „Chápu,“ „ano,“ , „poslouchám tě.“

### Buď přítomen

- Zaměř svoji veškerou pozornost na toho, kdo mluví. A udržuj ji u mluvčího i v průběhu rozhovoru.
- Udržuj oční kontakt, tak aby vám to bylo příjemné. Upřímně se usmívej.
- Buď uvolněný. Když se budeš cítit dobře, bude se ti lépe poslouchat..
- Respektuj osobní prostor mluvčího.
- Snaž se nevnímat rozptylující vjemy.
- Není nutné stále mluvit. Ticho je OK.

### Vyhni se tendenci hodnotit

- Nesud'.
- Nekritizuj. Nepřemýšlej nad tím, jak bys situaci řešil ty.

### Hledej význam

- Snaž se pochopit význam sdělení.
- Vnímej pocity mluvčího.
- Zkus objevit opravdový význam sdělení.

### Dej najevo pochopení

- Potvrzuj pochopení.
- Přeformuluj.
- Parafrázuj.

### Uzavření

- Sumarizuj.
- Vyjádři svůj postoj (pokud je to vhodné – cílem je nechat mluvčího si na řešení problému přijít sám).
- Poděkuj za důvěru, se kterou se ti druhý svěřil.