

Aktivní naslouchání

Komunikace

- *Nejdůležitější dovedností v procesu komunikace obecně je naslouchání.*
- *Pomocí aktivního naslouchání vytváříme pozitivní vztah.*



Definice

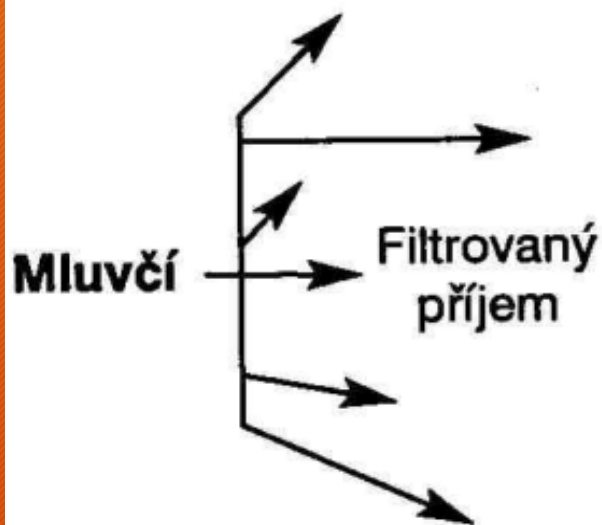
- Aktivní naslouchání zahrnuje nejenom maximální snahu porozumět a pochopit, co nám druhá strana chce sdělit, ale možnost využití určitých technik, které tento cíl mohou pomoci dosáhnout.
- Techniky aktivního naslouchání jsou běžně používané při mediaci, ale i při jiných formách profesionálně vedeného rozhovoru.
- Pro používání techniky aktivního naslouchání je důležité, abychom byli empatičtí nejen slovy, ale také neverbálně projevili svůj zájem (tónem hlasu, výrazem tváře, gesty, postojem, očním kontaktem) a abychom mluvícího nepřerušovali, neradili mu a v neposlední řadě nehovořili o podobných pocitech a problémech, které jsme kdy prožili.

Aktivní naslouchání pomáhá:

- Porozumět skutečným pohnutkám
- Signalizovat ochotu naslouchat
- Signalizuje možnost důvěry a otevřené komunikace
- Pomáhá hledat řešení
- Zabránit nedorozumění a špatným výkladům
- Omezit vlastní projev a podíl při komunikaci

Rozdíl mezi kritickým a empatickým nasloucháním (Tubbs, 1991)

Kritické naslouchání



Naslouchá „kritik“

Nastavenost

kritizovat

sumarizovat

uzavírat

souhlasit

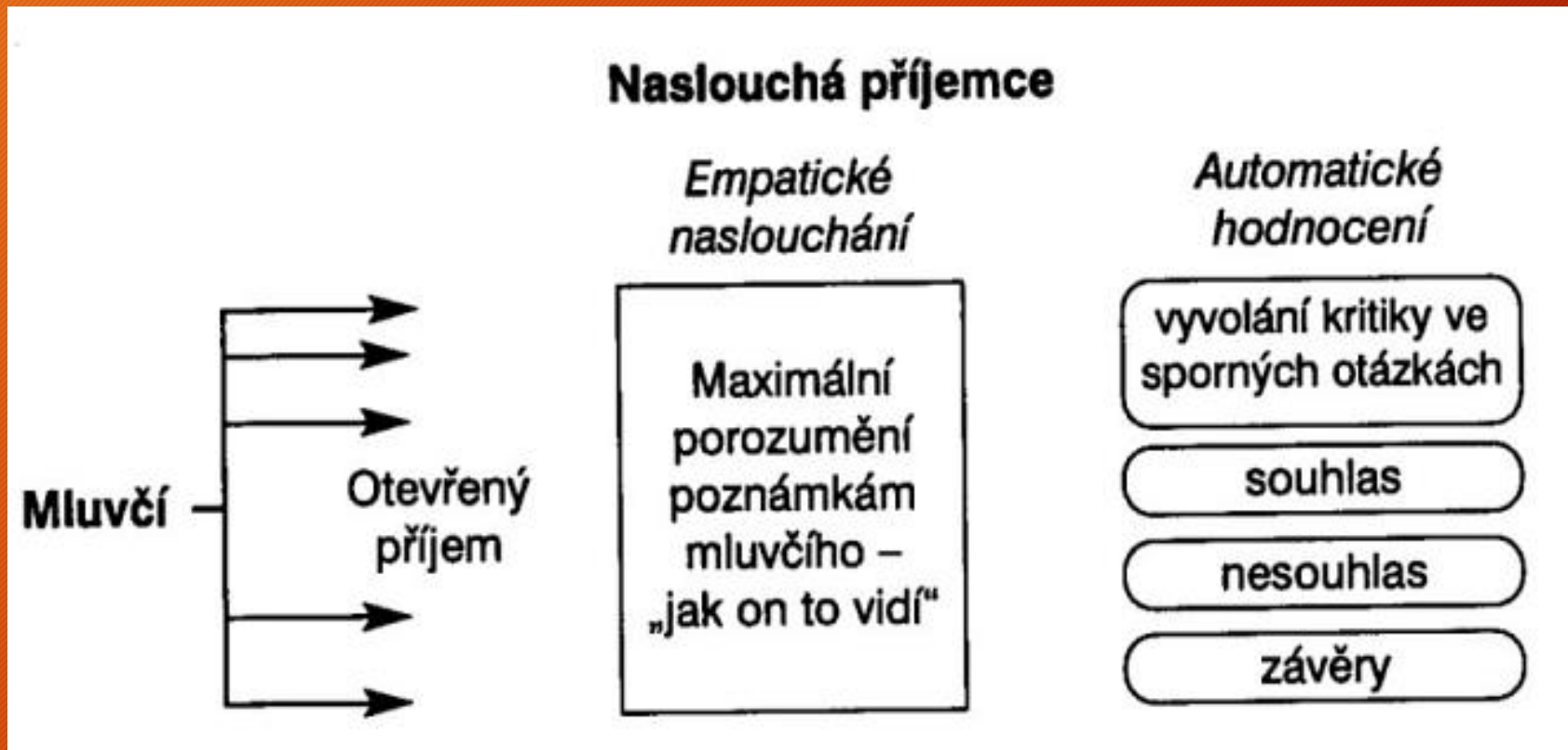
nesouhlasit

Zvažující naslouchání

Minimální
porozumění
poznámkám
mluvčího –
„jak on to vidí“

Rozdíl mezi kritickým a empatickým nasloucháním

Empatické naslouchání



Kvalitní naslouchání umožní



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

Efekt kvalitního naslouchání

Klient získává pocit, že SPR:

- věnuje jeho názorům náležitou pozornost,
- ho SPR považuje za důležitou osobu,
- respektuje a zohlední mé názory.

Aktivní naslouchání si všímá

To, co klient sděluje slovy

- zájmy
- názory
- potřeby

Jak to klient říká

- pocity
- jistota
- pochyby

Jak se u toho chová

- souhlasí slova se signály řeči těla?
- co si myslí skutečně?

Cvičení 1 Všímám si, jak naslouchám

- Jděte a mluvte s někým pár minut. S kýmkoli. Použijte telefon, pokud v okolí nikdo není. Při naslouchání si všimněte, co kromě hlasu vašeho protějšku ještě slyšíte. Nebo řečeno jinak, jaké další myšlenky probíhají ve vaší hlavě, když nasloucháte?
- Zde je seznam toho, čeho jste si mohli všimnout. Obsahuje obvyklé lidské přístupy, s nimiž se setkáváme při naslouchání...
- *Naslouchání je příležitost pochopit problém*
- *Naslouchání je příležitost vypadat inteligentně*
- *Naslouchání je příležitost získat informace*
- *Naslouchání je příležitost zjistit, jak vypadat důležitě*
- *Naslouchání je příležitost dozvědět se, co se děje s druhou osobou*
- *Naslouchání je příležitost vnímat vnější zvuky jako jiný hluk, hudba atd.*
- *Naslouchání je příležitost zjistit, jak byste mohli pomoci*
- *Naslouchání je příležitost věnovat se vlastním myšlenkám a druhou osobu vůbec neposlouchat*
- K čemu jste dospěli vy? Jak dlouho jste byli přítomni? Věnujte chvíli vlastním poznámkám a své poznatky si запиšte. Ověřte si prosím do budoucna, jak k aktivnímu naslouchání přistupujete...

(použito z knihy Leadership s klidnou myslí, autor David Rock)

VERBÁLNÍ A NEVERBÁLNÍ NASLOUCHÁNÍ

- **VERBÁLNÍ KOMUNIKACE**
 - jazykový kód - prostředky lingvistické
- **NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE**
 - nejazykový kód – extralingvistické prostředky

VERBÁLNÍ KOMUNIKACE

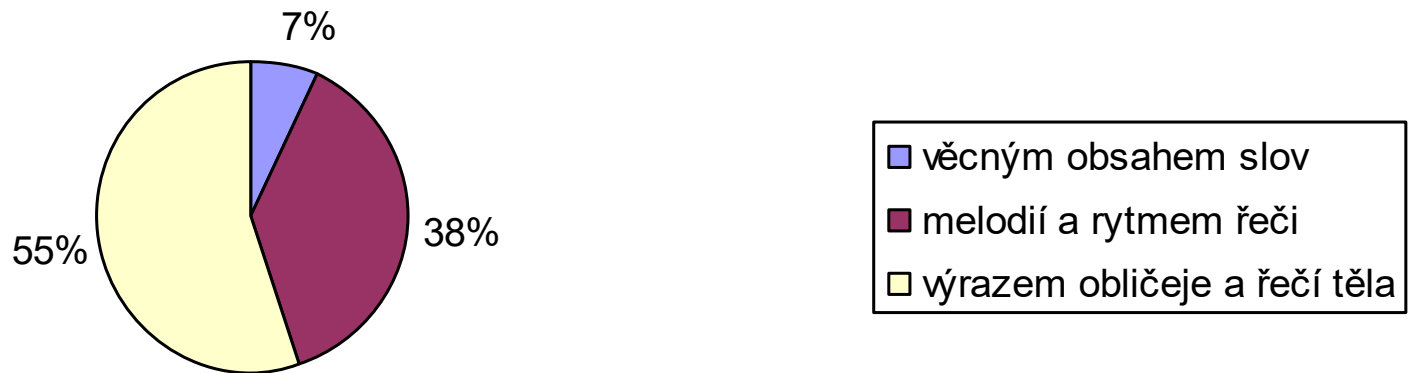
- **Výška hlasu**
- **Barva hlasu**
- **Celkové ladění hlasu souvisí s jeho barvou a intonací.**
- **Podle rytmu (členění) řeči se rozlišuje řeč plynulá a přerušovaná.**
- **Rozdíly mezi lidmi v tempu řeči**
- **Rychlá řeč**
- **Množství a trvání promluv –
mnohomluvnost a málomluvnost.**

NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

- **mimické** - výraz obličeje a jeho změny při komunikaci,
- **kinezické** - četnost a rozsah tělesných pohybů,
- **gestikulační** - pohyby (nejčastěji rukama) vyjadřující určité významy,
- **posturologické** – poloha těla,
- **dotykové (haptické)** – bezprostřední tělesné kontakty,
- **proxemické** – fyzická prostorová distance mezi lidmi,
- **vizické** - zrakový kontakt, činnost očí

NEVERBALITA

- Podle výzkumů amerického vědce Alberta Mehrabiana lze v druhých lidech vzbudit sympatie a antipatie



NVB projevy aktivního naslouchání

Naslouchání vyjadřujeme:

- pokyvováním hlavy;
- tím, že si děláme poznámky;
- očima sledujeme partnera (oční kontakt);
- soustředíme se na partnera (nehledat materiály, netelefonovat atp.);
- reakci na to, co partner říkal.

Prvky aktivního naslouchání I (VB)

Prvek	CÍL	JE TŘEBA	PŘÍKLADY
Povzbuzování	1. Projevit zájem. 2. Povzbudit mluvčího k dalšímu hovoru. Fáze aktivního naslouchání	- Nevyslovovat souhlas či nesouhlas - Užívat neutrální slova - Měnit tón hlasu	Můžeš mi říci o tom něco více?
Objasňování	1. Objasnit to, co vám druhý říká. 2. Získat více info. 3. Pomoci mluvčímu, aby viděl i další hlediska problému.	- klást otázky - Opravovat chybný výklad problému - Mít mluvčího k tomu, aby dále vysvětloval	Kdy se to stalo? Jak na to reagujete?
Parafrázování	1. Ukázat, že nasloucháme a mluvčímu rozumíme, co říká. 2. Ověřit, zda jeho slova správně chápeme	- novým způsobem předložte myšlenky a fakta - Shrňte sdělení	Takže ty bys byl rád, aby Vám vedoucí více důvěřoval? Jestli tomu dobře rozumím...

Prvky aktivního naslouchání II (VB)

Prvek	CÍL	JE TŘEBA	PŘÍKLADY
Zrcadlení pocitů	<ol style="list-style-type: none"> 1. Projevit, že chápete a rozumíte tomu, co mluvčí cítí. 2. Tím mu pomůžete pocity znovu přehodnotit. 	- Vyjádřit základní pocity a emoce mluvčího	Zdá se, že jste skutečně velmi rozzlobený. Cítím ve vašem hlase smutek, je to ta?
Shrnutí (sumarizace)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zhodnotit dosažený pokrok. 2. Shrnout důležité myšlenky a fakta. 3. Položit základ k další diskusi. 	- Parafrázovat hlavní myšlenky a pocity	Takže to, co jste mi tu řekl, je toto...
Uznání Potvrzování	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uznat význam druhé osoby. 2. Dát jí najevo, že jí věříme. 	<ul style="list-style-type: none"> - Uznat závažnost jejích pocitů a problémů -Projevit uznání úsilí a činností 	Skutečně si cením vyšší snahy vyřešit problém. Děkuji Vám za Vaši ochotu.

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



Otázky v rámci komunikace

1. **Uzavřené** - pouze jednoduchá odpověď (ano, ne, sedm, včera), při přesvědčování, zkrácení rozhovoru
2. **Otevřené** - rozvíjejí rozhovor, umožňují partnerovi volně formulovat odpověď („Jaké to pro vás je?“ „Jak na vás celá situace působí?“)

3. **Empatické otázky** - dotazujeme na pocity partnera, jeho názory.
4. **Implikativní otázky** - ptáme se na kauzální souvislosti nebo důsledky pro partnera; např.: „Víte, že tímto rozhodnutím můžete přijít o nárok na tento státní příspěvek?“
5. **Alternativní otázky** - ptáme se na alternativy, které vyhovují partnerovi, často použijeme alternativy, jejichž výběr je pro nás výhodný
6. **Projektivní otázky** - ptáme na názory a postoje partnera nepřímou; např. „Proč podle Vás lidé nejčastěji odcházejí u práce?“

Při dotazování se snažíme vyhnout

- „Proč“ - vnímány jako kritika, spouští se obrany.
- Sugestivním otázkám, které obs.očekávanou odpověď (jsou manipulativní).
- Agresivním otázkám (ponižují partnera).
- Hromadění více uzavřených nebo informačních otázek (nerozvíjí komunikaci).
- Kladení mnohonásobných otázek (pro klienta složité).

Co není aktivní naslouchání

- Příkazování
- Vyhrožování
- Vnucování rad
- Neurčité výroky
- Zatajování informací
- Hodnotící výroky a psychologizování
- Povýšenecké vystupování
- Odkládání problému
- Sarkasmus a ironie

Co brání v aktivním naslouchání

- Myslíme mnohem rychleji než je schopen mluvit
- Jiné myšlenky v hlavě
- Předsudky, zkušenosti
- Rádi posloucháme vlastní hlas
- Někdy neposloucháme názory, které se od našich liší
- Skákání do řeči
- Dokončování vět - „Vím co chcete říci.“

Cvičení 2

Vyberte tu odpověď sestry, která nejlépe odráží aktivní naslouchání.

- Klient:
- "Byl tady pan doktor. Řekl mi, že ty tablety nezabírají, jak očekávali. Takže půjdu na operaci."
- Odpovědi:
 - a. No, když to doktor řekl, tak asi půjdete.
 - b. Jaký z toho máte pocit?
 - c. O léčbě rozhoduje lékař, já vám k tomu víc neřeknu.

Cvičení 3

Vyberte tu odpověď sestry, která nejlépe odráží aktivní naslouchání.

Klient:

- "Škoda, že toho má pan doktor tolik a že při vizitě tolik spěchá."
- **Odpovědi:**
 - a. Co vás trápí? Chcete si o něčem popovídat?
 - b. Ano, lékaři mají hodně práce.
 - c. Ale jinak je sympatický, že?

Cvičení 4

Vyberte tu odpověď sestry, která nejlépe odráží aktivní naslouchání.

Klient sklesle:

- "Tak zítra bych měl být propuštěn domů, že?"
- **Odpovědi:**
 - a. To uvidíme až po vizitě.
 - b. Ano, vaše léčba už skončila.
 - c. Něco vám dělá starosti. Můžu vám nějak pomoci?

Cvičení 5

Vyberte tu odpověď sestry, která nejlépe odráží aktivní naslouchání.

Klientka-diabetička

- "Vždycky jsem byla dobrá kuchařka, ale teď nevím, co budu doma jíst."
- **Odpovědi:**
- a. Nestarejte se, než půjdete domů, dostanete letáky o stravování.
- b. Začátky diety bývají těžké, můžeme si o tom promluvit...
- c. Na světě jsou tisíce diabetiků a taky si zvykli.

Děkuji za trpělivé naslouchání 😊

