

Aktivní naslouchání

Mgr. Kateřina Lojdová, Ph.D.

Typy posluchačů

- ▶ Nesoustředěný
 - ▶ Egoistický
 - ▶ Střídavě vnímající
 - ▶ Pasivní
 - ▶ Kompetitivní
 - ▶ Dobrý
-
- ▶ cvičení

Dovednost naslouchání

- ▶ významné v rozhovorech „typu pomoc“
- ▶ aktivita naslouchajícího, který nejen registruje, co a jak sděluje komunikační partner, nýbrž také na rozhovoru participuje kognitivně, emočně i akčně. Snaží se nejen vyprávějícímu porozumět, ale i se do něj vcítovat. Verbálně i neverbálně dává vcítění najevo.
- ▶ charakteristiky aktivního naslouchání


Techniky aktivního naslouchání

- ▶ 1. Odstraňte fyzické bariéry komunikace.
- ▶ 2. Při naslouchání nebuďte netrpěliví.
- ▶ 3. Zaměřte se na svůj cíl.
- ▶ 4. Umožněte dvoustrannou komunikaci.
- ▶ 5. Tlumočte svůj zájem kladením smysluplných otázek.
- ▶ 6. Přeformulujte, co řekl váš partner.
- ▶ 7. Interpretujte, co řekl váš partner.
- ▶ 8. Hledejte a používejte nonverbální signály.
- ▶ 9. Používejte dotyk. Pokud ale nejsou dotyky žádoucí, nepoužívejte je.

Fáze aktivního naslouchání

- ▶ **První fáze** – identifikace emocí, velmi obtížná část, kdy se svěřující může chovat nepředvídatelně, zkratkovitě, více naznačuje, než konkrétně popisuje své obtíže.
- ▶ **Druhá fáze** – vyslechnutí všech faktů, snaha porozumět souvislostem. Je vhodné nechat osobu, která se svěřuje, volně hovořit o svých potížích. Nepřerušovat ji, ale dostatečně prokázat stálou pozornost (např. mimickým vyjádřením účasti, pokynutím hlavy apod.) Klient si v tuto chvíli uleví, ale má také možnost sám identifikovat opravdový a reálný problém, rozebrat příčiny a důsledky svých potíží.
- ▶ **Třetí fáze** – nalezení řešení problémů. Klient sám by měl hledat postupy k řešení problémů. Každé řešení, které bude nabídnuto „zvnějšku“, je předem odsouzeno k tomu, že bylo špatné, nedostatečné či dokonce škodlivé.

Nevhodné reagování naslouchajícího

- ▶ Popírání pocitů
 - ▶ Hodnotící reagování
 - ▶ Zobecňující reagování
 - ▶ Kladení otázek
 - ▶ Vyjádření soucitu
 - ▶ Předsudky a odhadování
 - ▶ Rady
 - ▶ Obrana
 - ▶ Neverbální projevy
- 

Cvičení

- ▶ Aktivní naslouchání

Cvičení

- ▶ Sebereflexe: co jsem dělal dobře a co chybně