

# Aktivní naslouchání

# Naslouchání

- Má vztahovou i obsahovou stránku
- Kvalita naslouchání zásadním způsobem ovlivní
  - jaké informace si z rozhovoru odnese (kvalita)
  - kolik se toho od mluvčího dozvíme (kvantita)
  - jak se spolu budeme cítit
  - jak se tímto rozhovorem promění náš vztah
- Ten kdo naslouchá má více nástrojů k ovlivnění kvality rozhovoru než ten, kdo mluví
- Mluvit umí skoro každý, naslouchat je těžší 😊

# Fáze naslouchání

- Příjem signálů (všech modalit)- zaznamenání toho, co k nám přichází
- Porozumění- dekodování signálů verbálních ( přiřadit slovům významy) a neverbálních (všimnout si vlastních emocionálních reakcí)
- Zapamatování- pamatujeme si to, co si myslíme, že druhý řekl- tedy spíše naše rekonstrukce a interpretace. S těmi dále pracujeme a na nich stavíme další kontakt s mluvčím
- Hodnocení- posouzení vnímaného sdělení, včetně skrytých významů
- Reakce- výsledek předchozích procesů, převzetí iniciativy, příležitost pro zpětnou vazbu

# Co nám brání v naslouchání?

- **Vypnuté naslouchání**

Protože rychleji myslíme než mluvíme, máme v průběhu naslouchání hodně času na přemýšlení.

To se často ubírá svou vlastní cestou a postupně stále méně souvisí s tím, co mluvčí říká.

- **Naslouchání s předsudky a předpoklady**

Něco již o klientovi víme, něco jsme už zažili, některé situace se opakují...a my víme předem, co uslyšíme.

- **Naslouchání se zavřenou myslí**

Znamená „zavřené dveře“ pro příjem signálů. Důvody jsou různé- únava, nezájem, nesouhlas, nesympatie mluvčího...

# Pojem „aktivní naslouchání“

- Aktivní naslouchání je základní sociální dovedností, která umožňuje být v dobrém kontaktu s komunikačním partnerem a vytvoří mu prostor pro vyčerpávající sdělení
- Přináší výhodu oběma účastníkům
- Je jen jednou z forem naslouchání, kterou rozhodně nepoužíváme běžně . Její využití je většinou cílené (když máme důvod, nasloucháme aktivně)
- **Princip AN: aktivně se ujišťovat, že to, co jsem pochopil, odpovídá tomu, co měl protějšek na mysli. Ve své řeči navazovat na to, co řekl partner.**

# Kdy naslouchat aktivně?

- Pokud máme s komunikačním partnerem zcela jiné vnitřní světy a přesto mu chceme (nebo potřebujeme) porozumět
- Pokud máme s komunikačním partnerem jiný pohled (na svět, na věc, na problém...)
- Pokud partner pochází z jiného sociokulturního prostředí
- Pokud má partner „jiný komunikační kód“

**TEDY VLASTNĚ VŽDY, KDYŽ JSME V ROLI PORADCE**

# Co získáme aktivním nasloucháním?

- Rozhovor se zpomalí
- Vytváříme prostor pro vysvětlování
- Zavedeme do rozhovoru zpětnou vazbu
- Nastavíme žádoucí vzorec komunikace

# Aktivní a pasivní naslouchání

## PN

- Příjem informací
- Nezahrnuje zpětnou vazbu mluvčímu
- Posluchač je pasivní
- Mluvčí neví, zda „byl slyšen a pochopen“
- Poskytuje hodně prostoru mluvčímu, jeho tok myšlenek a slov nic nekoriguje
- Mluvčí je mnohonásobně aktivnější

## AN

- Je znakem „sociální komunikace“
- Předpokládá schopnost empatie (bez ní je prázdnou natrénovanou dovedností, v konečném důsledku neefektivní)
- Mluvčí dostává stálou zpětnou vazbu od příjemce
- Aktivita je rozložena mezi oba účastníky rozhovoru



# Základní pravidla AN

AKTIVNĚ NASLOUCHAT ZNAMENÁ NECHAT  
STRANOU SVŮJ VNITŘNÍ SVĚT, SVÉ POTŘEBY,  
EMOCE A SEBEPROSAZENÍ

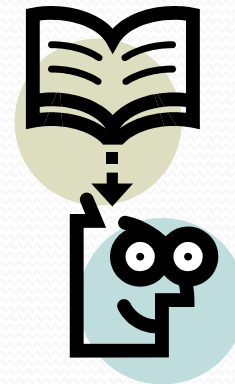


AKTIVNĚ NASLOUCHAT NEZNAMENÁ SOUHLASIT,  
ALE CHTÍT SE DOZVĚDĚT,  
CO SI MYSLÍ TEN DRUHÝ

| VNITŘNÍ NASTAVENÍ<br>POSLUCHAČE                                                     | CO DĚLÁME                                                | CO ŘÍKÁME                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Pozornost zaměřená<br>na partnera                                                   | Poloha těla vyjadřuje<br>zájem<br>(natočení, naklonění)  | Vyjadřujeme slovně<br>souhlas či porozumění<br>(ano, jasně, to chápu...) |
| Zaměření na city<br>a prožívání                                                     | Udržujeme oční kontakt                                   | Naše otázky<br>jsou doplňující                                           |
| Respekt a akceptace<br>partnera-<br>bez vlastního hodnocení                         | Neverbální signály-<br>pokyvování hlavou                 | Aktivně udržujeme<br>hovor, povzbuzujeme<br>mluvčího                     |
| Zájem o „informace“<br>i o pocity                                                   | Mimicky zrcadlíme<br>partnera                            | Občas sdělení<br>parafrázujeme,<br>shrnujeme...                          |
| Naším cílem je<br>porozumění pohledu<br>mluvčího, ne prezentace<br>vlastního názoru | Všímáme si-<br>neverbálních projevů,<br>emocí, prožívání |                                                                          |
|                                                                                     |                                                          |                                                                          |

# Techniky aktivního naslouchání

- Povzbuzování – aktivizace mluvčího
- Objasňování- ujištění se o správnosti
- Parafráze- vlastními slovy totéž
- Reflexe- pojmenování pocitů
- Shrnutí- prostě shrnutí
- Uznání- ocenění



# Povzbuzování

## Má dva základní cíle:

Ze začátku rozhovoru  
projevit zájem

V průběhu rozhovoru  
povzbuzovat mluvčího

- Taky si chci povídat...
- Povídej, jak se to stalo?
- To mě zajímá, pusť se do toho
- Povídej dál
- To je zajímavé...
- Řekni mi o tom víc...

# Objasňování

Získat více informací

- Jak ( kdy, s kým, proč...)  
se to stalo
- A co jsi s tím dělal ty?

Objasnit si to, čemu  
nerozumíme

- Jak tomu mám rozumět?
- Počkej, tohle je zvláštní...

Rozšířit možné úhly pohledu  
mluvčího

- Řekni mi o tom víc...
- Co za tím mohlo být?
- Čím by to mohlo být
- Bývá to takhle vždycky?

# Parafrázování

**Princip parafrázování:**  
říci vlastními slovy to,  
co jsme slyšeli

Projevujeme zájem o  
mluvčího a sdělované  
informace

Zlepšíme vzájemné  
porozumění

- Takže jestli tomu správně rozumím...
- Myslíš to tak, že...
- Já se jen ujistím, že tomu správně rozumím.
- Říkáš že...
- Takže ty bys chtěl, aby...
- Ty jsi před chvílí říkal...

# Reflexe (= odraz, zrcadlení)

Dát najevo své naladění na pocity druhého

- Vidím, že je to pro tebe pořád hodně citlivé
- Je mi líto, že tě to trápí
- Ještě tě to štve, žejo

Dát pocitům, prožívání druhého stejnou váhu, jako informacím

- To není jednoduché, když člověk řeší konfliktní situaci...
- To pro tebe muselo být těžké

# Shrnutí

Při přechodu na další téma

Ke zhodnocení,  
zarámování řečeného

Ke zdůraznění důležitých  
bodů

K položení základu další  
diskuse

- Takže já bych to shrnul: říkal jsi, že...
- Toho bylo hodně, o čem jsme mluvili...
- Než se posuneme dál, pojďme si to shrnout...
- Mně se zdá nejdůležitější to, že
- Příště bychom se mohli vrátit k tomu, jak jsi říkal...



# Uznání

Umožňuje vyjádřit respekt k partnerovi a jeho vidění situace

Dát mu najevo, že oceňujeme něco z toho, co udělal, řekl, plánuje..

- Je mi jasné, že to pro tebe vůbec nebylo jednoduché
- Máš právo to vidět takhle
- Nikdy by mě nenapadlo se na to dívat takhle...
- Musel jsi udělat strašně moc pro to, aby...
- Stálo tě to určitě spoustu sil ( času, energie)...