

# 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

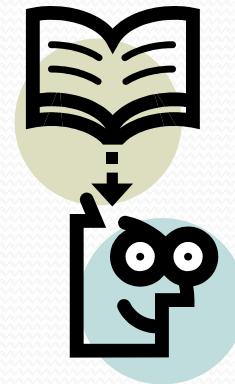


AKTIVNĚ NASLOUCHAT NEZNAMENÁ SOUHLASIT,  
ALE CHTÍT SE DOZVĚDĚT,  
CO SI MYSLÍ TEN DRUHÝ

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