

Aktivní naslouchání

Motto: Aktivní naslouchání
je nejupřímnější formou lichocení

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

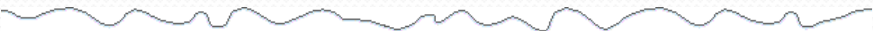
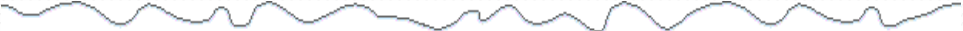

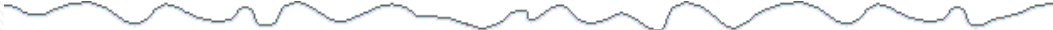
Objeví se v okamžiku, kdy mluvčí použije slovo nebo neverbální signál, který máme spojený se silným zážitkem



- Naslouchání se zavřenou myslí

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

Kontinua naslouchání

Empatické		Objektivní
Nezaujaté		Kritické
Povrchní		Hlubkové
Aktivní		Pasivní

Empatické a objektivní naslouchání

- Empatie-jak jí rozumíte?
- Empatie myšlení (pochopení významu toho, co druhý říká)
- Empatie cítění (vyjadřujete schopnost vycítit, co pociťuje druhý)
- Empatie není vše-myšlenky a pocity druhého poměřujeme s „realitou“-nemusíme se ztotožňovat s tím, co od druhého vnímáme
- To je princip objektivního naslouchání

Nezaujaté a kritické naslouchání

- Efektivní naslouchání obsahuje obojí
- Nezaujatost=otevřenost informacím
- Kritičnost=podklad pro vaše názory, závěry, hodnocení
- Otevřený prostor pro sdělení, čas na vlastní úsudky
- Riziko zjednodušování nebo ignorace složitých sdělení
- Riziko ignorace nepříjemných sdělení
- Vliv předsudků a zkušeností
- Zreflektovaná práce s kontextem (riziko vytrhávání informací z kontextu)

Povrchové a hloubkové naslouchání

- Akceptace všech rovin sdělení
- Jednotlivé roviny mohou být v nesouladu
- Vybíráme si, na co reagujeme a proč
- Cestou jak si všimnout obého je mj. sledovat verbální i neverbální sdělení
- Když je zmatek největší, pojmenování nás vždycky zachrání

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 mnoha forem naslouchání, kterou rozhodně nepoužíváme běžně . Její využití je většinou cílené (když máme důvod, nasloucháme aktivně)

Aktivní naslouchání

1. Snažíme se o co nejpřesnější pochopení, porozumění tomu, co komunikační partner myslí a sděluje
2. Dáváme najevo, že vnímáme a akceptujeme partnera (zajímáš mě ty i to, co si myslíš, co cítíš, jak o tom mluvíš)
3. Podněcujeme tak komunikačního partnera k tomu aby objevoval, zkoumal, popisoval, vyjasňoval...

Co také získáme aktivním nasloucháním?

- Rozhovor se zpomalí-oba máme čas přemýšlet
- Vytváříme prostor pro vysvětlování-je větší pravděpodobnost, že si „porozumíme“
- Zavedeme do rozhovoru zpětnou vazbu-dozvíme se, jak se navzájem vnímáme a jak si rozumíme
- 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 atributem „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

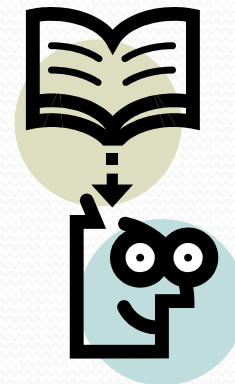


AKTIVNĚ NASLOUCHAT NEZNAMENÁ SOUHLASIT,
ALE CHTÍT SE DOZVĚDĚT,
CO SI MYSLÍ TEN DRUHÝ

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

Naše cíle:



Získat více informací



Objasnit si to, čemu nerozumíme



Rozšířit možné úhly pohledu mluvčího

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

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

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

Parafrázování

Pomocí parafrázování:

Projevujeme zájem o
mluvčího a sdělované
informace



Zlepšíme vzájemné
porozumění

Princip parafrázování:
řící vlastními slovy to,
co jsme slyšeli

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


Reflexe (= odraz, zrcadlení)

Cílem je:

Dát najevo své naladění
na pocity druhého



Dát pocitům, prožívání
druhého stejnou váhu,
jako informacím

- Vidím, že je to pro tebe pořád hodně citlivé
 - Je mi líto, že tě to trápí
 - Ještě tě to štve, žejo
- 
- To není jednoduché, když člověk řeší konfliktní situaci...
 - To pro tebe muselo být těžké

Shrnutí

Využíváme ho zejména:

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

Je důležitou součástí AN,
protože:

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)...



Hlavní zdroj:

DeVito, J.A.: Základy mezilidské komunikace. Grada Publishing, a.s., 2008