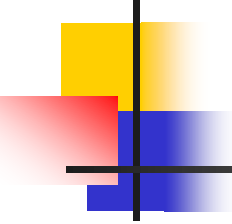


Aktivní naslouchání

***Nejdůležitější dovedností
v procesu komunikace
s partnerem je naslouchání.***





Dříve než začneme formulovat a vyslovovat otázky, pozorně naslouchejme. Umožní nám to:

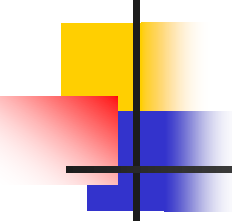
- projevit zájem;
- získat pozornost;
- zmapovat si slovník partnera;
- získat množství informací o jeho charakteru, potřebách, postojích i názorech.



Co si myslí partner, když mu nasloucháme?

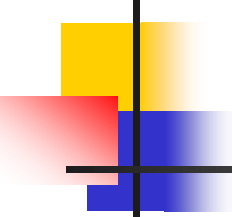
- on/ona mým názorům věnuje náležitou pozornost
- považuje mne za důležitou osobu.
- jistě moje názory zohlední, až mi bude odpovídat.

- 
-
- ***Pomocí aktivního naslouchání vytváříme pozitivní vztah k partnerovi, se kterým hovoříme.***



Zvláště tehdy, když jsme položili dobře formulovanou otázku, můžeme získat velice důležité informace.

- ***Všímáme si tedy:***
- toho, co partner sděluje slovy (zájmy, názory, potřeby, ...)
- jak to říká (pocity, jistota, pochyby, ...)
- jak se u toho chová (souhlasí slova se signály řeči těla?, co si myslí skutečně?, ...)



Při naslouchání bývá výhodné ověřit si, zda jsme slyšené pochopili tak, jak to náš partner myslel.

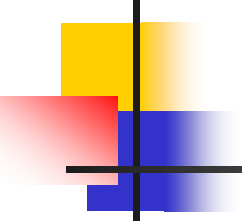
- ***Lze to udělat následujícím způsobem:***
- parafrázováním partnerova výroku (zopakováním jinými slovy)
- vhodnou uvozovací frází (jestli jsem tomu správně porozuměl, jedná se Vám o ... - následuje parafrázování partnerova výroku)
- vyjádřením pochopení pro partnerův výrok (chápu, že se Vám zdá ...)
- dotazem.



Naslouchání dáváme najevo:

- pokyvováním hlavy
- kratičkými slovy pochopení (ano, rozumím, máte pravdu, chápu, ...)
- tím, že si děláme poznámky
- očima sledujeme partnera (oční kontakt)
- soustředíme se na partnera (nehledat materiály, netelefonovat atp.)
- následnou reakci na to, co partner říkal.

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

- 
-
- **Naslouchání je nejsnazším způsobem, jak od partnera získat podstatné informace a budovat si vztah důvěry a zájmu o jeho osobu.**
 - **Má-li partner pocit, že ho chápeme, je přístupnější tomu, aby pochopil on nás.**