

**Týmové dovednosti  
JARO 2020**

# AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ



Zdroj:<http://www.chovani.eu/aktivni-naslouchani/c939>

# PASIVNÍ NASLOUCHÁNÍ

---

- znamená příjem informací
- neposkytuje mluvčímu zpětnou vazbu
- často nebývá spojeno s porozuměním
- posluchač je pasivní, není zřejmé, zda rozumí a chápe to, co slyší
- posluchač působí jako "vrba,,
- umožňuje mluvčímu abreakci a uspořádání vlastních myšlenek

# AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ

- naslouchání je naše každodenní „činnost“; **něco, čemu se každý z nás věnuje nevědomky**, a proto má většina z nás tendenci považovat naslouchání za samozřejmost (Palenčarova, Šebesta, 2006)
- **muži a ženy se vyznačují odlišnými způsoby naslouchání**; ženy při zpětné vazbě používají více pozitivních signálů, např. přikyvování a úsměvy, citoslovce; muži nejsou zvyklí projevovat se výrazněji, naslouchají tiše (J. A. DeVito, 2000)
- poslouchání se na procesu komunikace podílí ze 45 až 53%; **pro úspěšnou komunikaci je nutné zvládnout aktivní naslouchání a kladení otázek**; přestože je schopnost poslouchat považována za běžnou věc, kterou každý umí, odhaduje se, že až 80% lidí naslouchat neumí (Vymětal, 2008)



Zdroj: [www.braintools.cz](http://www.braintools.cz)

# AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ

---

= takový způsob komunikace, který umožňuje:

- partnerovi pohovořit o tom, co považuje za důležité; obě strany tak získávají více důležitých informací
- porozumět signálům vysílaným neverbálně (pochopit skutečné pohnutky) a reagovat na ně
- dávat do souvislostí to, co partner řekl, a tím, co si asi myslí
- dát partnerovi najevo, že jej vnímáme a máme zájem o něj a jeho problémy
- signalizovat, že jste připraveni nejen poslouchat, ale i pomáhat hledat řešení těchto problémů
- vytvářet pozitivní „naslouchací“ atmosféru důvěry a otevření (bez rušivých vlivů, vhodné rozmístění, atd.)
- zabránit nedorozuměním a špatným výkladům

# FÁZE AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

---

- **POVZBUZOVÁNÍ**
- **OBJASŇOVÁNÍ**
- **PARAFRÁZE**
- **REFLEXE A SHRUTÍ**
- **UZNÁNÍ**



Zdroj: [www.zena.cz](http://www.zena.cz)

# FÁZE AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

## Povzbuzování

Cíl	Je třeba	Příklady
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Projevit zájem.</li><li>2. Povzbudit mluvčího k dalšímu hovoru.</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Nevyslovovat souhlas či nesouhlas.</li><li>· Neužívat neutrální slova.</li><li>· Měnit tón hlasu.</li></ul>	<p>Můžeš mi o tom říct něco více?</p> <p>Co se vlastně stalo?</p>

## Objasňování

Cíl	Je třeba	Příklady
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Objasnit to, co vám druhý říká.</li><li>2. Získat více informací.</li><li>3. Pomoci mluvčímu, aby viděl i další hlediska problému.</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Klást otázky.</li><li>· Opravovat chybný výklad problému.</li><li>· Podněcovat mluvčího, aby dále vysvětloval.</li></ul>	<p>Kdy se to stalo?</p> <p>Co si o tom myslíš?</p> <p>Jak to vidíš ty?</p>

# FÁZE AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

## Parafráze

Cíl	Je třeba	Příklady
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ukázat mluvčímu, že mu nasloucháme a že mu rozumíme.</li><li>2. Ověřit, zda jeho slova správně chápeme.</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Novým způsobem přeložit myšlenky a fakta.</li><li>· Shrnout sdělení.</li></ul>	<p>Takže ty bys rád, aby ti učitel více důvěřoval...</p> <p>Jestli tomu dobře rozumím, tak bys chtěl...</p>

## Reflexe - zrcadlení pocitu

Cíl	Je třeba	Příklady
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Projevit, že chápeme a rozumíme tomu, co mluvčí cítí.</li><li>2. Pomoci mu přehodnotit jeho pocity.</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Vyjádřit základní pocity a emoce mluvčího.</li></ul>	<p>Vypadá to, že tě to pěkně štve...</p> <p>Cítím ve vašem hlase smutek...</p>

# FÁZE AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

## Shrnutí

Cíl	Je třeba	Příklady
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Zhodnotit dosažený pokrok.</li><li>2. Shrnout důležité myšlenky a fakta.</li><li>3. Položit základ další diskuzi.</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Zopakovat hlavní vyřčené myšlenky a pocity.</li></ul>	<p>Takže to, co jsi mi řekl...</p> <p>Chci si být jist, že mi nic neuteklo, takže...</p>

## Uznání

Cíl	Je třeba	Příklady
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Respektovat mluvčího.</li><li>2. Dát mu najevo, že mu věříme.</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Uznat závažnost jeho pocitů.</li><li>· Ocenit mluvčího.</li></ul>	<p>Věřím, že...</p> <p>Skutečně si cením tvé snahy o ...</p>



# SCHOPNOSTI POTŘEBNÉ K METODĚ AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

---

- schopnost **koncentrace** během delšího časového období
- schopnost a ochotu **pochopit stanovisko** druhého
- schopnost **rozumět neverbálním signálům** komunikace
- schopnost **analyzovat situaci a komplexně posoudit** situaci