

**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

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

FÁZE AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

Povzbuzování

Cíl	Je třeba	Příklady
<ol style="list-style-type: none">1. Projevit zájem.2. Povzbudit mluvčího k dalšímu hovoru.	<ul style="list-style-type: none">· Nevyslovovat souhlas či nesouhlas.· Neužívat neutrální slova.· Měnit tón hlasu.	<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">1. Objasnit to, co vám druhý říká.2. Získat více informací.3. Pomoci mluvčímu, aby viděl i další hlediska problému.	<ul style="list-style-type: none">· Klást otázky.· Opravovat chybný výklad problému.· Podněcovat mluvčího, aby dále vysvětloval.	<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">1. Ukázat mluvčímu, že mu nasloucháme a že mu rozumíme.2. Ověřit, zda jeho slova správně chápeme.	<ul style="list-style-type: none">· Novým způsobem přeložit myšlenky a fakta.· Shrnout sdělení.	<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">1. Projevit, že chápeme a rozumíme tomu, co mluvčí cítí.2. Pomoci mu přehodnotit jeho pocity.	<ul style="list-style-type: none">· Vyjádřit základní pocity a emoce mluvčího.	<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">1. Zhodnotit dosažený pokrok.2. Shrnout důležité myšlenky a fakta.3. Položit základ další diskuzi.	<ul style="list-style-type: none">· Zopakovat hlavní vyřčené myšlenky a pocity.	<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">1. Respektovat mluvčího.2. Dát mu najevo, že mu věříme.	<ul style="list-style-type: none">· Uznat závažnost jeho pocitů.· Ocenit mluvčího.	<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