

AKTIVNÍ NEBO PASIVNÍ NASLOUCHÁNÍ ???



JAK SPRÁVNĚ NASLOUCHAT?

Většina z nás se domnívá, že naslouchat umíme, ale ve skutečnosti jsme v tom velmi neefektivní. Bezprostředně po rozhovoru si pamatujeme jen okolo poloviny řečeného obsahu, jedná-li se o poslouchaný monolog, jsou výsledky ještě výrazně horší. Přitom právě naslouchání je zcela klíčové pro úspěch komunikace. Pouze pokud vnímáme, chápeme a ukotvíme, co náš protějšek v komunikaci říká, máme možnost mu porozumět a následně se komunikací domluvit.

Naslouchání je buď aktivní, nebo pasivní a aktivní představuje pro většinu komunikačních procesů vhodnější model. Ne vždy to platí bezvýhradně, proto my si představíme oba dva druhy a vysvětlíme si, kdy a ve kterých situacích můžeme z kterého více čerpat a se kterým je kdy větší pravděpodobnost, že se domluvíme.

AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ

Výhodou aktivního naslouchání je, že v jeho průběhu **jsou v akci oba nebo všichni účastníci komunikace**, ne pouze komunikátor jako vysílatel sdělení. Jeho posluchači mu naslouchají aktivně, což znamená, že se na něj zcela koncentrují a bezprostředně mu poskytují **zpětnou vazbu**, a tím mj. dávají najevo, že sdělení chápou a že rozumí, co jim komunikátor říká. Tyto reakce zahrnují celou plejádu činností, od gest a mimiky, přes kladení doplňujících otázek, až po souhlasná nebo nesouhlasná pokývání hlavou či zamručení a v neposlední řadě parafrázování řečeného, jímž se ujistíme, že naše chápání sdělení odpovídá záměru komunikátora.

Aktivní naslouchání dává posluchačům prostor zaměřit se na komunikátora a jeho úhel pohledu. Ideální model aktivního naslouchání je model **empatického** naslouchání. To znamená, že musíme být připraveni komunikátora vyslechnout a ve svých reakcích se snažit maximálně pochopit jeho postoj, včetně pocitových specifíků – tedy nejen, co říká, ale i jak se cítí, proč to říká atd. Jde tedy o to být schopen po dobu přijímání sdělení zcela přijímat pozici komunikátora, a doplňujícími otázkami a povzbuzením ho podpořit v maximálním sdílení jeho vize. Velký prostor se snažíme věnovat prezentovaným emocím a vnímáme nejen verbální, ale především neverbální složku sdělovaného komuniké. Když se nám to podaří, pak hovoříme o tzv. **empatickém aktivním naslouchání a pokud skutečně funguje, je velká pravděpodobnost, že bude fungovat celá komunikace.**

V konstelaci velmi intimních vztahů, např. **mezi partnery či mezi rodičem a dítětem**, může být někdy dosažení empatického aktivního naslouchání velmi **složitě**, protože vyžaduje **názorovou blízkost**. Není-li tam, aktivní naslouchání se stane aktivním nasloucháním kritickým. Posluchač se málo snaží vcítit do postojů komunikátora, resp. i pokud se snaží, přes různé bloky toho není schopen dosáhnout. Svými reakcemi a volbou doplňujících otázek naznačuje, že s komunikátorem a obsahem jeho sdělení nesouzní, prezentaci sdělení narušuje a komunikace tak často vůbec neproběhne, nebo vede ke konfliktu, zejména, pokud se daří oběma komunikujícím stranám držet oční kontakt, který je při komunikaci velmi důležitý. **Výraz očí totiž velmi výrazně prozradí skutečné myšlenky a postoje.**

Empatického aktivního naslouchání často nejsou schopni rodiče, protože mají tendenci se domnívat, že své dítě natolik dobře znají, že dokáží odhadnout všechny jeho myšlenky a postoje, a rovněž důvody a pohnutky k různým činům a nebo nečinnosti. Rodič chce např. od dítěte vysvětlit, proč něco neudělalo. Dítě mu to začne vysvětlovat, ale rodič – protože je přesvědčen, že pravé důvody zná a dítě se mu chce pouze vymluvit, mu neumožní zcela projevit svoji pozici a buď ho přeruší a nevyslechne, nebo položí otázku prokazující, že s dítětem nesouhlasí, nebo neverbálními nesouhlasnými projevy a výrazem očí a tváře dá jasně najevo, že dítěti nevěří a jeho náhled na situaci, kterou se dítě snaží zkomunikovat, nepřijímá.

V profesionálních vztazích jsou tyto problémy méně časté, ale princip je podobný. Máme-li např. **podřízeného**, který si nám **neustále** na něco **stěžuje**, máme tendenci takto přijímat jakékoliv jeho sdělení a **bagatelizovat** míru závažnosti popisovaného chování.



Aby aktivní naslouchání plnilo svůj účel, je vhodné, aby **proběhly všechny jeho fáze a aby proběhly po sobě, tedy aby se navzájem nepředbíhaly a nevynechávaly**. 1. fází je příjem signálu – příjem sdělení, 2. jeho porozumění, 3. zapamatování informací ze sdělení, a teprve poté je 4. fáze - hodnocení a 5. reakce. Tato posloupnost je důležitá. Při příjmu sdělení bychom se měli zaměřit pouze na jeho obsah a na to, zda je nám srozumitelný, zda chápeme, jak neverbální složka komunikace ze strany komunikátora podporuje tu verbální a zda jsme si jisti, že jsme porozuměli, co nám komunikátor chtěl sdělit. Pokud tam cítíme nějaký nesoulad, je lepší, když právě zde vhodně zvolenými doplňujícími otázkami motivujeme komunikátora k rozvedení svého komuniké tak, aby případné nesoulady byly odstraněny a abychom opravdu přijali a vstřebali přesně to, o co komunikátorovi šlo.

Jakmile jsme přijali a porozuměli, musíme si sdělené zapamatovat. Jak už jsme si říkali v úvodu, až 50% rozhovoru zapomeneme ihned po jeho skončení, proto aktivní naslouchání – tím, že **zvyšuje naši pozornost naší permanentní spoluprací s komunikátorem**, tím, že nás nutí formulovat otázky a vžívat se tak do tématu, napomáhá kotvení a tedy zapamatování získaných informací. Pokud je sdělení dlouhé, je vhodné si i dělat poznámky. Jakmile toto všechno proběhne, posluchači tím, že vytrvali až do tohoto bodu, dávají komunikátorovi signál, že ho berou vážně, a naplňují tím jeho sociální potřebu statutu a jistoty. A přesně to je ten moment, kdy je vhodný prostor pro případné hodnocení, včetně projevení nesouhlasu a vyjádření případné kritiky, která má šanci padnout na úrodnou půdu, protože **komunikátor s naplněnými sociálními potřebami není ve stresu, a tudíž jsou předpoklady, že k hodnocení přistoupí racionálně** a bude otevřený i kritické body vyslechnout a zamyslet se nad nimi – převezme model aktivního naslouchání druhé strany.

PASIVNÍ NASLOUCHÁNÍ

Když se nám aktivní naslouchání nedaří, jaké máme další možnosti? Vyzkoušejme pasivní naslouchání.

Pasivní naslouchání může být velmi účinný způsob, jak se od druhé strany něco skutečně dozvědět, a to zejména v blízkých až intimních vztazích a v tématech, kde mezi námi pravděpodobně nebude panovat názorová shoda. Ze strany příjemce sdělení to chce především **emoční přípravu a odhodlání skutečně komunikátora vyslechnout až do konce** jeho projevu a jeho projev v průběhu jakkoliv nehodnotit - verbálně ani neverbálně.

Pasivní naslouchání ze strany příjemce sdělení může komunikátorovi posloužit jako svého druhu **ventilační terapie**. Umožníme tak totiž komunikátorovi povědět vše, co ho tíží, způsobem, pro nějž se sám rozhodne, rychlostí, kterou si určí, s emocemi, které jsou mu pro danou situaci vlastní a sami přitom nebudeme do situace vkládat nic dalšího, než svoji absolutní přítomnost a účast – musíme dávat najevo, že posloucháme, ale ani verbálně ani neverbálně nehodnotíme a nezasahujeme do procesu předávání sdělení. Ventilační psychoterapie často zahrnuje např. terapii psaním, kdy terapeut klientovi zadá, aby napsal aspoň dvě stránky k předmětu terapie a sám (terapeut) přitom tento text nikdy nečte. Pouhý proces psaní má pro píšící osobu terapeutický účinek.

Pokud se něco stane, zasáhne nás to a zabýváme se tím v našich myšlenkách, zaměstnáváme tím primárně prefrontální kortex našeho mozku. Pokud to ale zformulujeme a vyprávíme, tak to tím zpracujeme a posíláme dál, čímž prefrontálnímu kortexu dáváme prostor, aby se věnoval něčemu novému. Pokud dokážeme jako posluchači být pouze vrbou, tudíž skutečně vyslechnout a nehodnotit, poskytujeme druhé straně jednak prostor pro vlastní zpracování nějaké náročné situace, ale zároveň se bez účelových deformací, které by reagovaly na naše průběžné reakce v aktivním naslouchání, dozvídáme skutečně to, co má komunikátor na srdci a jak na to nahlíží.



Pasivní naslouchání výrazně napomáhá **budování sebehodnoty**. Tím, že svému protějšku v komunikaci ukážeme, že jsme připraveni a ochotni ho poslouchat, mu dáváme pocítit, že jej respektujeme v jeho celku, přijímáme ho takového, jaký je a akceptujeme jeho pohled na situaci, kterou sdílí – akceptujeme jeho sdělení přesně tak, jak se rozhodl nám je předat. Posilujeme tím rovněž jeho **komunikační dovednosti, dáváme mu prostor formulovat své myšlenky a vyjadřovat je** všemi možnými komunikačními prostředky - verbálními i neverbálními. Zároveň mu dáváme dobrý příklad k zrcadlení - naučit se poslouchat a přijímat druhého v komunikaci bezvýhradně a zcela a nesklouzával hned ke kritickým reakcím. Schopnost pasivního naslouchání je tak **zlatou schopností skutečných lídrů**.

Pasivní naslouchání nám zároveň slouží jako praktické **cvičení ke zvládnutí svých emocí** tak, abychom jim neumožnili projev v našem chování. Když do komunikace již vstupujeme s tím, že to je náš cíl, mělo by uhlídání nežádoucích projevů náročných emocí pro nás být snazší. Přesto tím však **budujeme další spojení v mozku podporující tuto dovednost**, a kontrolu nad emocemi by nám to tedy mělo posílit pro každou budoucí situaci.

Pasivní naslouchání je samozřejmě **jen jedna složka komunikace**. Komunikace s ním může začít i skončit – skončí jednoduše tím, že sdělení recipient přijme. Ale můžeme se např. domluvit, že v komunikaci budeme s určitým odstupem pokračovat a role komunikátora a příjemce se vymění, nebo s odstupem času komunikátor doplní svůj aktuální vhled do situace a teprve pak se role vystřídají.

Škála vztahových situací, do kterých se v životě dostáváme, je velmi široká. Proto je dobré vědět, že i **komunikační strategie, které pro ně máme k dispozici, není jedna. Volme vždy tu, která pro nás v dané situaci může být tím největším darem**.

