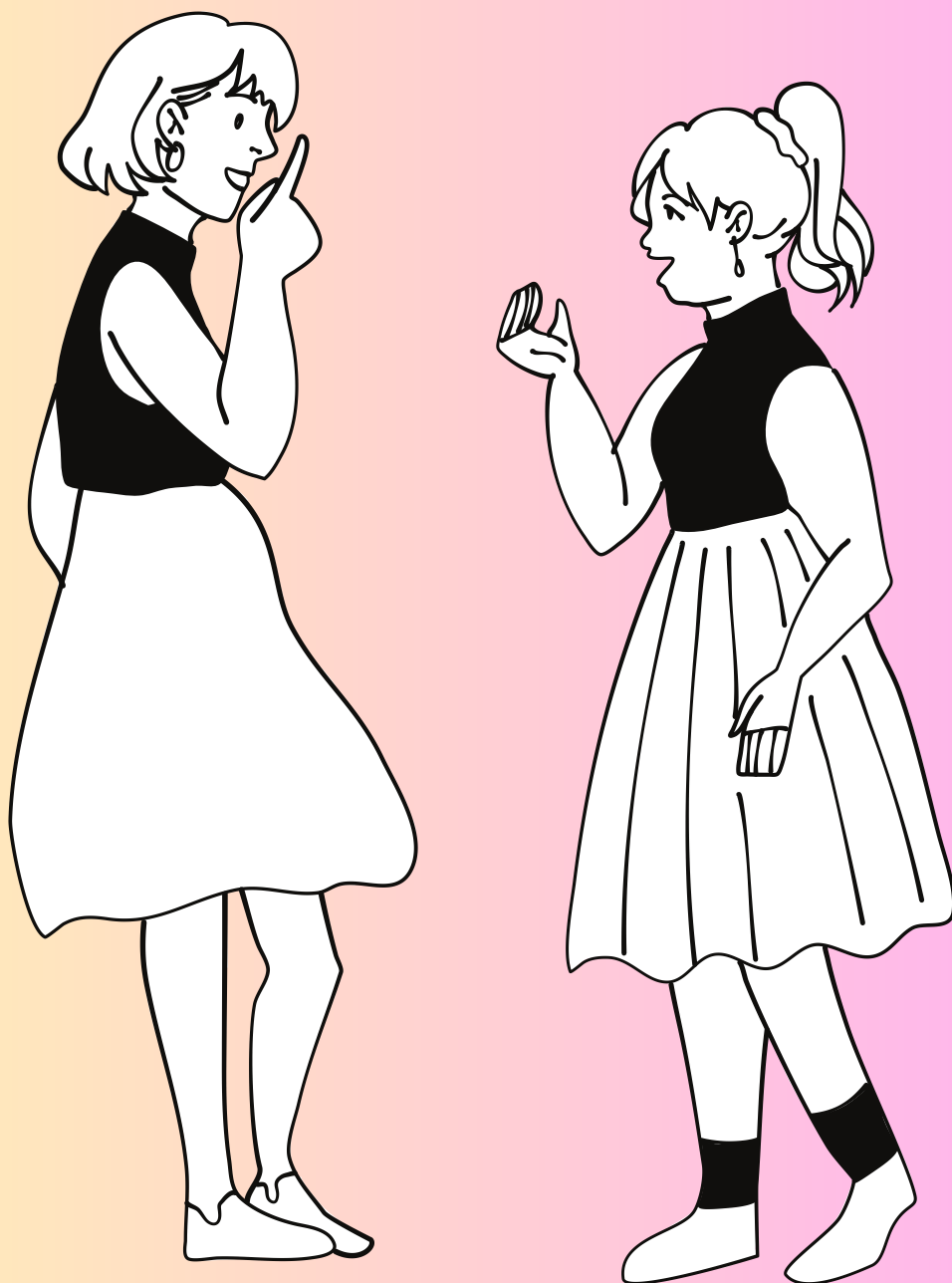


AKTIVNÍ naslouchání



Aktivní naslouchání

Významnou složkou **fungující komunikace** je **naslouchání**. Má-li dojít na straně posluchače k příjmu **sdělení** a ideálně k jeho pochopení, je naslouchání zcela klíčové. Jako tzv. měkká dovednost se dnes naslouchání i vyučuje – a to **aktivní** naslouchání. Naslouchání je totiž **bud' aktivní, nebo pasivní** a aktivní představuje pro většinu komunikačních procesů vhodnější model. Ne vždy to však platí pro komunikaci s dítětem v pubertě, 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.

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.

Aktivní naslouchání dává posluchačům prostor zaměřit se na komunikátora a jeho úhel pohledu. A právě v tom může být v komunikaci mezi rodičem a pubertákem kámen úrazu. **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 rodič a puberták, kdy velmi často tato dvojice zahrnuje alespoň jeden článek velmi kritický, je ale dosažení empatického aktivního naslouchání velmi složité. Daleko častěji se toto aktivní naslouchání stane **aktivním nasloucháním kritickým**.

Posluchač se v tomto modelu velmi 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 skomunikátorem 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 sdíláním 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. Stejně tak i puberták často není schopen téhož v komunikaci se svým rodičem. V tu chvíli je za tím zpravidla pocit nenaplněnosti nějaké sociální potřeby – velmi často potřeby **autonomie**. Pubertáci obvykle mají pocit, že sdělení rodičů mají nějakou **omezující složku** a protože otázka jejich samostatnosti a odpovědnosti – jejich autonomie je pro ně velmi citlivá a významná, začnou komunikaci sabotovat a rodiče nevyslechnou – a nebo pokud je vyslechnou, nesplní všechny podmínky aktivního naslouchání, zejména v soustředění se na sdělení a ve snaze vcítit se do komunikátora a jeho postoje a komunikace pak z těchto důvodů stejně není úspěšná.

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 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 komunikačního 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 sdělení zapamatovat. Jak už jsme si říkali v úvodním příspěvku o komunikaci, 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.

Byť řada z nás tímto způsobem bez problému komunikuje v práci s kolegy nebo ve škole s učiteli našich dětí, v domácím prostředí a s lidmi, s nimiž nás pojí ty nejosobnější vztahy, nám to kolikrát nejde - zejména v pro nás citlivých tématech. Bariér může být celá řada a budeme o nich hovořit v dalším příspěvku. První pomoc, pokud máme zájem zavést aktivní naslouchání i do našeho domácího prostředí, je rozpoznat, jaké nám v kritických chvílích nabíhají **emoce**. S většinou těch náročných už bychom si měli umět poradit, a tak přeci jen můžeme aktivnímu naslouchání dát i ve vztazích s pubertálními dětmi šanci.