

Aktivní naslouchání



JAK NA TO:

Cílem aktivního naslouchání je **POCHOPIT**, co druhý člověk **SKUTEČNĚ** říká (slovy i všemi neverbálními prostředky). Snažme se **VCÍTIT** do pocitů i myšlenek komunikátora a soustředit se na ně. Potlačujeme vlastní hodnotící myšlenky, často tvořící nežádoucí domněnky. Projevy **SOUHLASU** či **NESOUHLASU** sem **NEPATŘÍ**. Někteří lidé (zejména ve vztazích, kde hraje roli náš vliv, tj. ve vztazích partnerských, s dětmi, či s podřízenými) jsou na ně velmi citliví! Nevkládejme do této fáze rozhovoru vlastní obsah (žádné "Já si myslím...").

Co dělám, **když naslouchám AKTIVNĚ**:

- **Povzbuzuji** komunikátora k hovoru - vhodně volím tón svého hlasu, užívám neutrální slova
- udržuji stálý **oční kontakt** podpořený **přikyvováním** (včetně "hm", "aha", "rozumím")
- **potvrzuji**, že **vnímám pocity** komunikátora ("to muselo být nepříjemné," "to tedy byla složitá situace")
- **doptávám se** otevřenými otázkami (vyžadujícími delší odpověď) i uzavřenými otázkami (na ano/ne) tam, kde se potřebuji ujistit, že rozumím správně
- **parafrázuji** hlavní myšlenky **s cílem zamezit nedorozumění** ("rozumím-li tomu správně, říkáš...")
- **zrcadlím pocity** ("vidím, že jsi z toho smutný, překvapená, zklamaný, zaskočená...") a ujišťuji se, že je vnímám správně
- **shrnuji**, co si odnáším - **bez hodnocení**