



Komunikační dovednosti – aktivní naslouchání a empatie

Aktivní naslouchání zahrnuje nejenom maximální snahu porozumět a pochopit, co nám druhá strana chce sdělit, ale možnost využití určitých technik, které tento cíl mohou pomoci dosáhnout. Techniky aktivního naslouchání jsou běžně používané při mediaci, ale i při jiných formách profesionálně vedeného rozhovoru. Pro používání techniky aktivního naslouchání je důležité, abychom byli empatičtí nejen slovy, ale také neverbálně projevili svůj zájem (tónem hlasu, výrazem tváře, gesty, postojem, očním kontaktem) a abychom mluvícího nepřerušovali, neradili mu a v neposlední řadě nehovořili o podobných pocitech a problémech, které jsme kdy prožili



Poměr mezi mluvením a nasloucháním:

- Naslouchání druhým lidem je naše každodenní činnost, kterou si mnoho z nás neuvědomuje.
- Barker a kol. (1981): studenti na vysoké škole v čase, kdy komunikují:
 - z 53 % naslouchají,
 - ze 16 % mluví,
 - ze 17 % čtou
 - ze 14 % píší.
- Nestudentská populace by patrně vykazovala ještě větší podíl naslouchání.
- Srovnání se starší studií z Michiganské univerzity z roku 1926:
- Prokomunikujeme asi 70 % svého bdělého času.

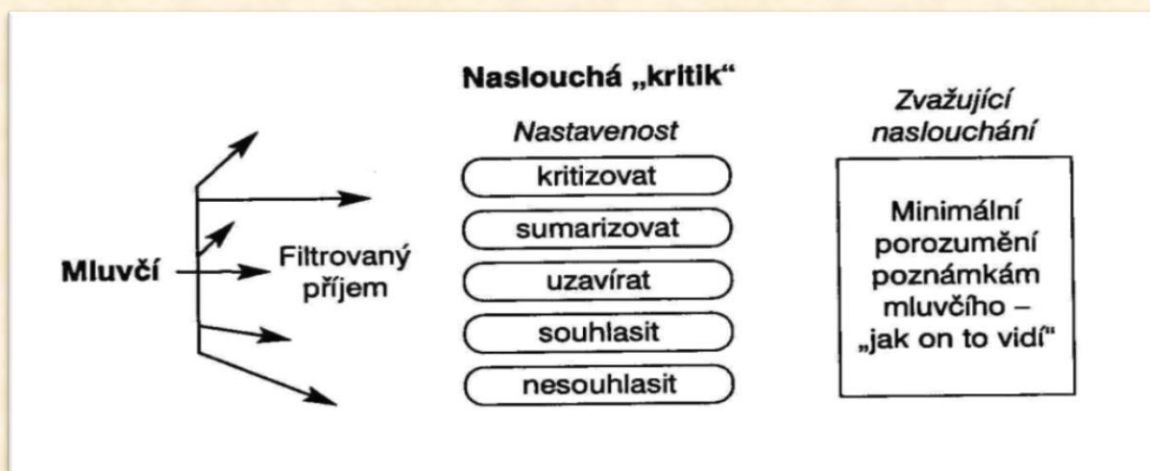
Způsob komunikace	1926	1981
naslouchání	42%	53%
mluvení	32%	16%
čtení	15%	17%
psaní	11%	14%



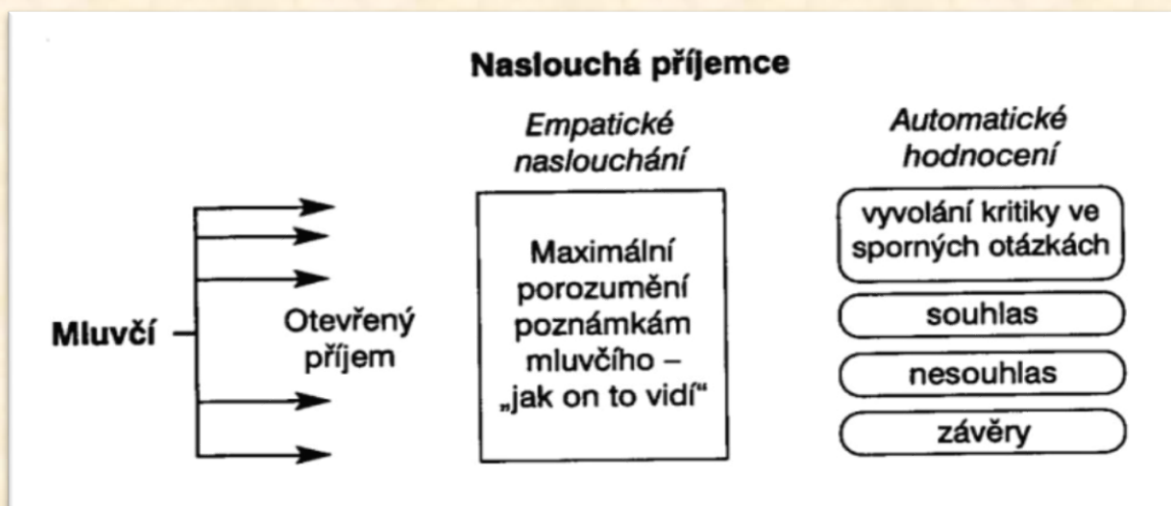
- Poměr mezi mlčením a mluvením se tedy přiklonil ještě více k naslouchání. Mluvení mezi studenty ubylo.
- V éře počítačů mluvení zřejmě dále ubývá.

Rozdíl mezi kritickým a empatickým nasloucháním (Tubbs 1991):

Kritické naslouchání:



Empatické naslouchání:



Trénink aktivního naslouchání:

- I přes narůstající podíl počítačové komunikace je potřeba umět aktivně naslouchat.
- Trénink aktivního naslouchání je především tréninkem soustředěné pozornosti.
- Dovednost koncentrovat se (nemyslet na nápady, které nás napadají, ale naslouchat a snažit se porozumět).
- Navíc jde o trénink empatického, vstřícného a účastného naslouchání



Fáze aktivního naslouchání:

FORMULACE	CÍL	JE TŘEBA	PŘÍKLADY
Povzbuzování	• Projevit zájem. • Povzbudit mluvčího k dalšímu hovoru.	• Nevyslovovat souhlas či nesouhlas • Užívat neutrální slova • Měnit tón hlasu	Můžeš mi o tom říci něco více?
Objasňování	• Objasnit to, co vám druhý říká. • Získat více info. • Pomoci mluvčímu, aby viděl i další hlediska problému.	• Klást otázky • Opravovat chybný výklad problému • Mít mluvčího k tomu, aby dále vysvětloval	Kdy se to stalo? Jak na to reagujete?
Parafrázování	• Ukázat, že nasloucháme a mluvčímu rozumíme, co říká. • Ověřit, zda jeho slova správně chápeme	• Novým způsobem předložit myšlenky a fakta • Shrňte sdělení	Takže ty bys byl rád, aby ti vedoucí více důvěřoval? Jestli tomu dobře rozumím...
Zrcadlení pocitů	• Projevit, že chápete a rozumíte tomu, co mluvčí cítí. • Tím mu pomůžete pocity znovu přehodnotit.	• Vyjádřit základní pocity a emoce mluvčího	Zdá se, že jste skutečně velmi rozzlobený. Cítím ve vašem hlase smutek, je to tak?
Shrnutí	• Zhodnotit dosažený pokrok. • Shrnout důležité myšlenky a fakta. • Položit základ k další diskusi.	• Parafrázovat hlavní myšlenky a pocity	Takže to, co jste mi tu řekl, je toto...
Uznání/ Potvrzování	• Uznat význam druhé osoby. • Dát jí najevo, že jí věříme.	• Uznat závažnost jejích pocitů a problémů • Projevit uznání úsilí a činností	Skutečně si cením vaší snahy vyřešit problém. Děkuji Vám za Vaši ochotu.



Za úspěšný test získáte přístup k fotografiím z míst činu Policie ČR.

