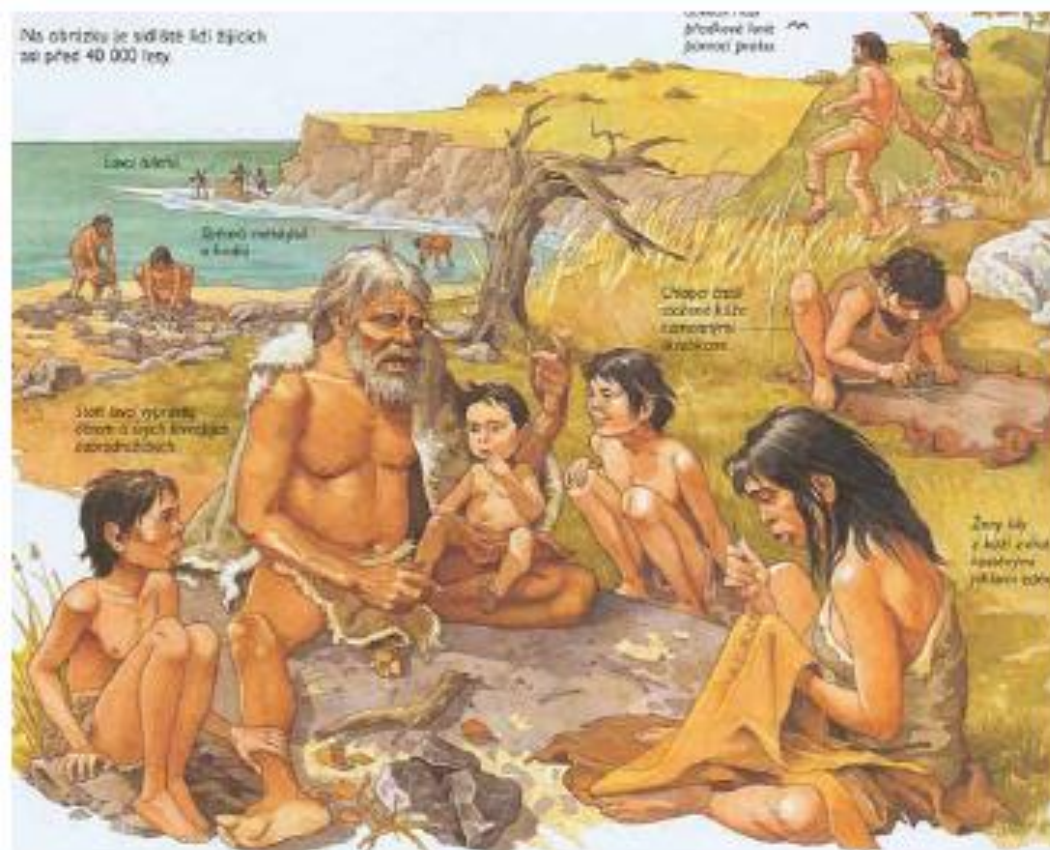


AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ, ZPĚTNÁ VAZBA

Komunikace a efektivní sdělování informací

NEPŘIJETÍ A IZOLACE = SMRT



BÝT S OSTATNÍMÍ = BEZPEČÍ

BÝT ODLIŠNÝ OD DRUHÝCH VEDLO K
VÝSMĚCHU A ZABITÍ

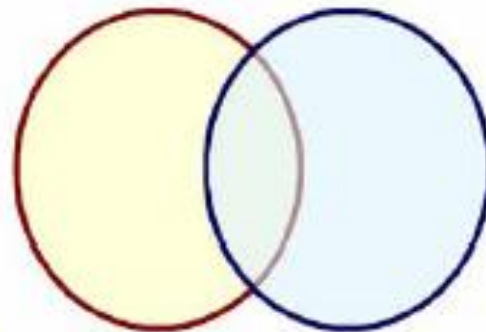
BÝT NEAKCEPTOVANÝ =
IZOLACE = SMRT



INTERPERSONÁLNÍ VZDÁLENOST A NEUROTRANSMITERY

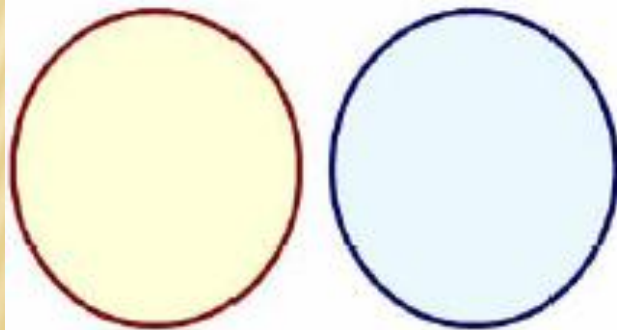


- málo bezpečí
- sám neumíš-nedovedeš
- nízký dopaminergní a serotoninergní tonus

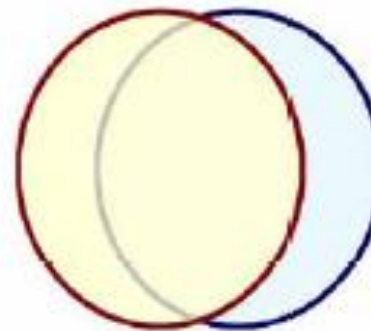


BLÍZKOST

- dostatek bezpečí
- dostatek umíš-dovedeš
- přiměřený dopaminergní a serotoninergní tonus



IZOLACE



SYMBIOZA

- pseudo-bezpečí
- spolu „vše“ sám „nic“
- nadbytek/nedostatek dopaminu a serotoninu

POSLOUCHÁNÍ

- ✘ Poslouchání – reagovat rozumově a emocionálně X slyšení
- ✘ Poslouchání – 4 fáze – třídící selekce, udržení pozornosti, setřídění myšlenek, pamatování si
- ✘ Posloucháme – li, filtrujeme nezávažná sdělení, to vede k pozornosti – př.matky
- ✘ Selektivní pozornost – výběrově reagujeme na zvuky

MÍRA POZORNOSTI ZÁVISÍ NA:

- ✗ Významnosti sdělení
- ✗ Novosti a zajímavosti
- ✗ Hlasitosti informace
- ✗ Osobnosti sdělujícího
- ✗ Způsobu prezentace zprávy
- ✗ Očekávání
- ✗ Vnímavosti a ochotě poslouchat
- ✗ Psychické svěžesti a aktivitě

AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ

- ✖ Poslouchá li někdo aktivně, snaží se porozumět přednášejícímu
- ✖ Připravuje si dotazy
- ✖ Aktivně vyhledává to, co je zajímavé
- ✖ Partnerovi poskytuje odezvu
- ✖ Reaguje, dává zpětnou vazbu, podporuje, kritizuje
- ✖ Pokus se studenty – s poznámkami zachytila z informací 26%, bez poznámek 21% X při reprodukování skupina s poznámkami udělala o třetinu více chyb

AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ JE TAKOVÝ ZPŮSOB KOMUNIKACE, KTERÝ UMOŽŇUJE:

- ✗ Možnost partnerovi hovořit 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**.
- ✗ Umožňuje 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.
- ✗ Zabránit **nedorozuměním** a špatným výkladům.

PROČ JE TĚŽKÉ AKTIVNĚ NASLOUCHAT ?

- ✘ Protože jsme zvyklí **soustředit** se spíše na **sebe**.
Rádi posloucháme svůj vlastní hlas.
- ✘ Myslíme přibližně 3 x **rychleji** než mluvíme.
- ✘ Vzhledem k rychlosti myšlení se často stává, že myšlenkami „**bloudíme**“ někde jinde a tím nám unikají zásadní informace.
- ✘ Máme tendenci neposlouchat jiné názory, zvláště tehdy, **liší-li se** od našeho názorů a nejsme připraveni cokoliv na tom změnit.
- ✘ Často děláme **závěry** před tím, než partner domluví.

JAKÉ SCHOPNOSTI VYŽADUJE METODA 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.

FÁZE AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ:

- ✖ **Povzbuzení (stimulace)** - vyšleme pozitivní signály (úsměv, stisk ruky), (Jsem ráda, že jsme se sešli... Vážím si, že jste si udělal čas...)
- ✖ **Přeformulování hlavních myšlenek** - zopakujeme po partnerovi to hlavní, co nám sdělil. Vyjasníme si tak zda jsme ho pochopili správně. (Pokud jsem to správně pochopila, říkal jste... Jestli dovolíte, zopakuji vaše stanovisko...)
- ✖ **Vyjasnění si toho, čemu nerozumíme** - (Promiňte, ale není mi úplně jasné... Mohl byste prosím zopakovat...)
- ✖ **Shrnutí** - toho, co bylo řečeno + reflexe pocitů vlastních i jak vnímáme druhou stranu. (Když to tedy shrnu... Mám z toho radost... Mám pocit, že tě to rozrušilo...)
- ✖ **Ocenění** - musíme ocenit a sdělit druhé straně, že jsme rádi, že se nám otevřela, něco řekla. Pak se role otočí a druhá strana aktivně naslouchá nám. Pokud se k tomu nemá, musíme ji přimět - např. otázkami a povzbuzováním.

POSTUP A ZÁSADY AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

- × Fáze 1 : ověření, zda jsem správně porozuměl/
a sdělené informaci
- × Fáze 2 : ověření, zda jsem správně porozuměl/
a neverbálním signálům
- × Fáze 3 : zmapujte terén
- × Fáze 4 : vytvoření závěru a shrnutí

1. OVĚŘENÍ, ZDA JSEM ROZUMĚL INFORMACI

- ✘ **Problém** : Rozuměl jsem správně tomu, co jste mi chtěl/a říci ?
- ✘ **Způsob zjištění** : PARAFRÁZE – volně opakujte sdělená fakta
- ✘ *„Pokud jsem Vám dobře rozuměl/a, chcete mi nabídnout...“*
- ✘ *„Porozuměl jsem správně, když předpokládám...“*

2. OVĚŘENÍ, ZDA JSEM SPRÁVNĚ POROZUMĚL/ A NEVERBÁLNÍM SIGNÁLŮM

- ✗ Problém : Vnímám správně řeč těla, emoce, postoje ?
- ✗ Způsob zjištění : ZRCADLENÍ – reflektujte emoce
- ✗ „Vidím, že mi rozumíte v otázce...”
- ✗ „Domnívám se, že se cítíte rozhořčen...”

3. ZMAPOVÁNÍ TERÉNU

- ✖ Problém : O co jde tomu druhému ?
- ✖ Způsob zjištění : Kladení otázek
(upřednostňujeme otevřené otázky)

4. VYTVOŘENÍ ZÁVĚRU A SHRNUÍ

- ✖ **Problém:** dosáhly obě strany společné stanovisko ?
- ✖ **Způsob zjištění:** Kladení otázek

CHCETE-LI POROZUMĚT DRUHÝM, PTEJTE SE:

- ✖ Porozuměl/a jsem tomu, co jste mi chtěl/a říci?
- ✖ Jak bych se na jeho/jejím místě cítila?
- ✖ Rozumíte tomu, co říkám?

AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ

➔ neverbální projevy:

- ➔ výraz tváře
- ➔ oční kontakt
- ➔ postoj, mimika, držení těla
- ➔ gestika a přikyvování

■ verbální paralingvistické projevy:

- ➔ hmm...aha... ano...
- ➔ tón hlasu, rychlost řeči, důrazy

■ verbální lingvistické projevy:

- ➔ rozumím, chápu vás
- ➔ parafrázování - zopakovat jinými slovy, co pacient řekl
- ➔ reflexe - vyjádřit empaticky porozumění citovému stavu
- ➔ shrnutí - vyjádřit smysl delší řeči pacienta

PRAVIDLA AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

- ✖ Hovoříte li s někým, věnujte mu svou **pozornost**
- ✖ Vzbud'te v partnerovi **pocit**, že se mu **snažíte porozumět**
- ✖ Sledujte **neverbální** komunikaci a porovnávejte ji, zda je v **souladu** se slovním sdělením
- ✖ Projevujte **zájem** o to, co si partner **myslí** a co **cítí**
- ✖ Přesvědčte se, zda jste **správně** porozuměli, co vám partner sděluje
- ✖ **Naslouchejte** i tehdy, jste li v **opozici**

AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ VYŽADUJE

- ✗ Oční kontakt
- ✗ Stejnou rovinu očí
- ✗ Otevřenou pozici v postoji těla
- ✗ Pokyvování hlavou
- ✗ Zvuky souhlasu
- ✗ Parafrázování
- ✗ Kladení otevřených otázek
- ✗ Shrnutí a poděkování za důvěru

VYVAROVAT SE

- ✗ Skákání do řeči
- ✗ Projevování nesouhlasu
- ✗ Odcházení
- ✗ Dávání najevo netrpělivosti
- ✗ Udělování rad
- ✗ Uhýbání očima

JAK EFEKTIVNĚ SDĚLOVAT INFORMACE

- × Naše řeč je srozumitelnější, pokud:
- × Používáme **krátké** věty.
- × Používáme **známé** slovní výrazy.
- × **Vysvětlíme nové** či neznámé slova pojmy v konverzaci tak, aby druhá strana pochopila, co je tím konkrétně myšleno.
- × Využíváme co **nejvýstižnějších** a nejvhodnějších **slov** pro vyjádření našich myšlenek.
- × Hovoříme se správnou **intonací** /pauzy mezi slovy, větami, správné kladení důrazu ve větné skladbě – věty tázací, oznamovací...../.
- × Naše sdělení má **logickou** skladbu.
- × Mluvíme k **jádro** věci.
- × Soustředíme se a klademe důraz na **podstatné** věci.
- × Používáme **příklady**.
- × Vedeme **dialog** a ne monolog. Jinými slovy necháme druhému **prostor** pro to, aby se mohl vyjádřit, neskáčíme do řeči, jsme pozorní.

ZPŮSOBY SDĚLOVÁNÍ ŽÁDOSTI

- ✖ Podle Rosentala existuje šest hlavních způsobů, jak formulovat své žádosti, aby byly co nejlépe akceptovatelné příjemcem:
- ✖ Jestliže chcete svého kolegu něco naučit, nebo jej něčím pověřit, záleží na tom, **JAK** to uděláte?
- ✖ Rosentalova tabulka způsobů: viz další list

Sdělení	Pozitivní forma	Negativní forma
Důvěra, že já vám umím pomoci	<i>„Drž se mě, vyhraješ...“ „Vím, že tě dokážu něco naučit...“</i>	<i>„Neumím učit...“ „Nevím, jestli ti budu něco platný...“</i>
Důvěra ve schopnost druhého	<i>„Vím, že to dokážeš“ „To se poddá...“</i>	<i>„Tak nevím, jestli ti to půjde“ „Je to těžké...“</i>
Neverbální stránka: oči, tón, držení těla, doteky	vyjadřuje důvěru	pochybovačná
Zpětná vazba: přesnost, dostatek, pozitivní/ negativní	<i>„Dobrá práce!“ „Výsledek je až na pár drobností, které je nutno dotáhnout...“</i>	<i>„Špatně!“ „Snaž se víc!“ „Čekal jsem, že to zkažíš!“</i>
Vstup: množství a kvalita dávané informace	<i>„Napřed to hlavní a pak podrobnosti...“</i>	<i>„Nemáme na to moc času...“</i>
Výstup: míra žádaného výkonu	<i>„Zatím stačí hlavní body...“ „Je další šance si to vyzkoušet..“</i>	<i>„Znovu!“ „Lépe!“</i>

TYPY OTÁZEK

- × Uzavřená
- × Alternativní
- × Hypotetická
- × Reflektující
- × Sugestivní
- × Usměrnující

ZPĚTNÁ VAZBA

PRAVIDLA PRO PŘEDÁNÍ ZPĚTNÉ VAZBY

- ✗ Zaměřte se na **chování** nebo **záležitost**, ne na osobu. Pamatujte, že účinné je posílení **pozitivního** chování.
- ✗ Snažte se o **popis** chování, ne o jeho hodnocení. Popište chování a jaké má vliv na vás. Mluvte jen o tom, co se dá změnit.
- ✗ Buďte pokud možno **konkrétní**. Obecná vyjádření se míjejí účinkem.
- ✗ Mluvte o **sobě**, neschovávejte se za „my“ a „oni“.
- ✗ Udržujte **oční kontakt** – dívat se na člověka, jemuž dáváte zpětnou vazbu a mluvit přímo k němu je naprosto nezbytné.
- ✗ **Vynechejte** absolutní slova jako „**vždycky**“ a „**nikdy**“. Vyhněte se obviňování.
- ✗ Podávejte zpětnou vazbu jen **takovou formou** a v takovém **množství**, které je druhá osoba ochotna „slyšet“.

ZLATÁ PRAVIDLA PRO PŘIJETÍ ZPĚTNÉ VAZBY

- ✖ Naslouchajte **aktivně**.
- ✖ Zůstaňte po celou dobu **otevření** všem myšlenkách a názorům.
- ✖ Mluvte pozitivním a **příjemným** tónem.
- ✖ Ověřte si, zda jste všemu **správně** rozuměli.
- ✖ Klad'te **otevřené** otázky a požádejte o příklady.
- ✖ Za zpětnou vazbu vždy **poděkujte**.
- ✖ Sami pro sebe si **zhodnoťte**, zda je nutná změna a co případně změnit.

LITERATURA:

- ✖ PhDr. Ing. Petr Krohe, Techniky manažerské komunikace, SLU Opava 2008
- ✖ Jarošová, Komárková, Pauknerová, Pavlica: Tréning sociálních a manažerských dovedností, Praha 2001, ISBN 80- 7261 – 048 – 1
- ✖ Milan Mikulášek: Komunikační dovednosti v praxi, Grada Publishing 2003, ISBN 80 – 247 – 0650 – 4
- ✖ PhDr. Zíka, Jiří: Psychologie pro manažerskou praxi. Centrum Bohemia, Praha 1997

DĚKUJI ZA POZORNOST