

## Poslech...



### ...znamená:

- ⇒ soustředěnost
- ⇒ věnovat pozornost tomu, co je řečeno
- ⇒ věnovat také pozornost tomu, co řečeno není
- ⇒ věnovat pozornost klíčovým slovům
- ⇒ porozumění

### Soustředte se

To vyžaduje cvik a disciplínu! Často přemýšlíme o dalším argumentu už v době, kdy druhá osoba ještě mluví. V důsledku toho může dojít ke ztrátě cenných informací.

### Věnujte pozornost tomu, co je řečeno

Nepřijímejte jen očekávané informace, ale naslouchejte s otevřenou myslí. Žádné předsudky!

### Věnujte pozornost také tomu, co řečeno není

Kdy váš partner v rozhovoru váhá nebo mlčí? Buďte trpěliví, nepřerušujte pauzy v řeči, které druhá osoba potřebuje k přemýšlení.

### Věnujte pozornost klíčovým slovům

Zapište si tyto body a pokračujte v poslechu. Později se vraťte ke všem hlavním bodům, které váš partner zmínil.

### Porozumění

Když přikývneme a řekneme "mhm", "aha", "rozumím" atd., dáváme tím druhému najevo, že jeho myšlenky chápeme, a povzbuzujeme ho tím, aby pokračoval. Nevýhodou čistě afirmativního naslouchání je, že nemáme možnost ověřit si, jak jsme porozuměli.

## Aktivní poslech



- ⇒ přináší hlavní informace, porozumění a výsledky
- ⇒ stimuluje myšlenkový proces mluvčího i posluchače
- ⇒ zapojuje aktivně oba do rozhovoru
- ⇒ pomáhá řečníkovi dále objasnit a lépe sdělit své myšlenky

Chceme plně porozumět tomu, co nám druhá osoba říká. Toto porozumění sdělujeme svému partnerovi, abychom si ověřili, zda jsme jako posluchači všemu správně porozuměli.

„Dobří posluchači jsou nejen všude oblíbení,  
ale po nějaké době se také dozvědí mnoho nového.“  
(Wilson Mizner, scénárista a humorista)

Kdy bychom měli přestat aktivně naslouchat? - Když máme dojem, že náš partner řekl všechno a my známe celý příběh.

V tomto případě pokračujeme v rozhovoru dále.

„Nejlépe přesvědčíme ostatní ušima  
– tím že ostatním nasloucháme.“  
(Dean Rusk, 1961-69 americký ministr zahraničních věcí)

Správně naslouchat tedy neznamená chovat se pasivně a nechat ostatní mluvit.

Správné naslouchání znamená: Dojít od poslouchání přes naslouchání až po aktivní poslech.

## Metody aktivního poslechu

### 1. Parafráze

Vyslechnuté je opakováno vlastními slovy.

### 2. Verbalizace

Pocity, emoce ostatních jsou definovány, např. "Moc tě to naštvalo."

### 3. Kladení otázek

"Po tom, co jste toto řekl, reagoval na to pan Nový?"

### 4. Shrnutí

Stejně jako je v novinovém článku obsah vytištěn ve zkrácené podobě pod nadpisem, i v rozhovorech lze to, co zazní, shrnout několika slovy.

### 5. Ujasnění

Nejasné hned objasnit: "Řekl jste, že hned reagovali. Stalo se to ještě ten ten stejný den?"

### 6. Pokračování rozhovoru

"Potom s Vámi chtěl mít rozhovor ještě i nadřízený?"