

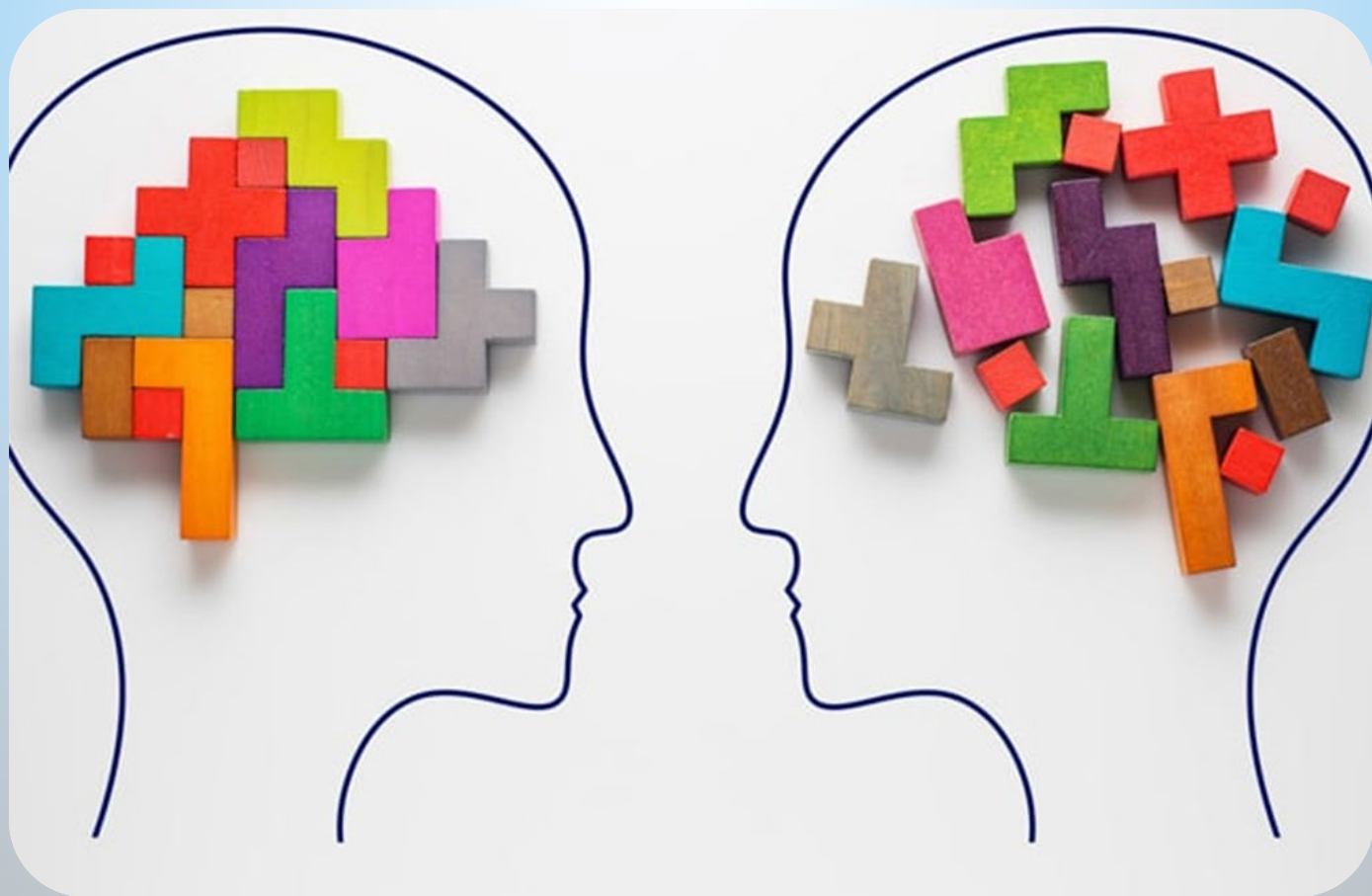
AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ

ANEŽ

OPRAVDU MĚ SLYŠÍŠ?

AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ

- ZÚČASTNĚNÉ
- VYZNAČUJE SE AKTIVITOU NASLOUCHAJÍCÍHO, KTERÝ NEJEN REGISTRUJE, CO MU PARTNER SDĚLUJE, NÝBRŽ NA ROZHOVORU PARTICIPUJE KOGNITIVNĚ, EMOČNĚ I AKČNĚ
- VERBÁLNĚ A NEVERBÁLNĚ DÁVÁ POROZUMĚNÍ A EMPATII NAJEVO



ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKY AN

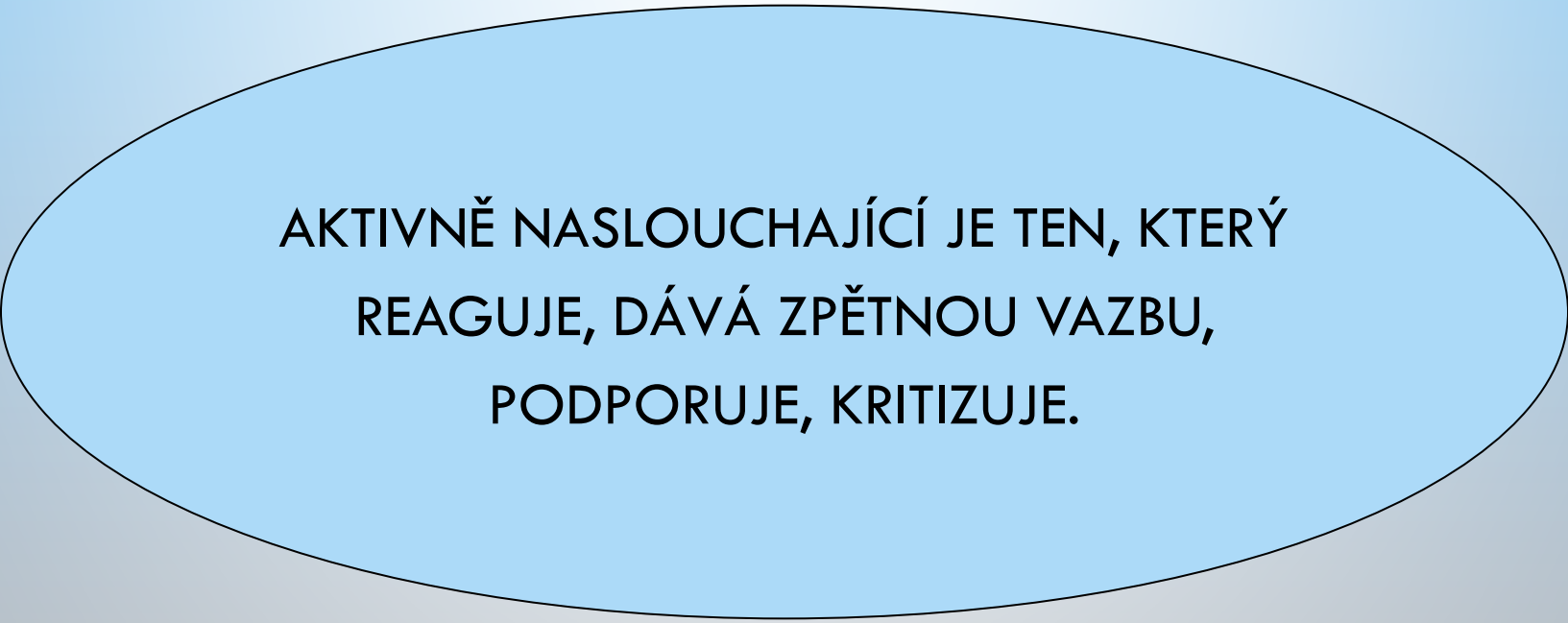
- VHODNÉ PROSTŘEDÍ POSAZENÍ PŘES ROH
- KLID V MÍSTNOSTI
- ČASOVÝ PROSTOR
- ČLOVĚK DÁVÁ NAJEVO DOSTATEK ČASU, KTERÝ SI NA ROZHOVOR VYČLENIL
- ?
- ?
- ?

ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKY AN

- POZORNOST
- PROJEV CITU
- UDRŽENÍ OČNÍHO KONTAKTU 80%, DÍVÁ SE DO OČÍ VYPRÁVĚJÍCÍMU DÉLE NEŽ ON JEMU
- NAKLÁNĚNÍ, OTÁČENÍ K VYPRÁVĚJÍCÍMU
- ?
- ?
- ?

*SLUCH JE JEDEN Z PĚTI SMYSLŮ.
ALE NASLOUCHÁNÍ JE UMĚNÍ.*

FRANK TYGER



AKTIVNĚ NASLOUCHAJÍCÍ JE TEN, KTERÝ
REAGUJE, DÁVÁ ZPĚTNOU VAZBU,
PODPORUJE, KRITIZUJE.

TECHNIKY AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

Zájem, Povzbuzení

„CO MI K TOMU JEŠTĚ MŮŽETE ŘÍCI?“

„ŘEKNĚTE MI O TOM VÍCE!“

„POVÍDEJTE, JAK SE TO STALO.“

„TO JE ZAJÍMAVÉ, POKRAČUJTE...“

TECHNIKY AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

Objasnění

získání nových informací, souvislostí

„KOHO SE TO TÝKÁ?“

„CO SI O TOM MYSLÍTE?“

„ČÍM BY TO MOHLO BÝT?“

„BÝVÁ TO TAKHLE VŽDYCKY?“

„JAK TOMU MÁM ROZUMĚT?“

(UZAVŘENÉ A OTEVŘENÉ OTÁZKY)

TECHNIKY AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

Zrcadlení

pochopení pocitů, porozumění, uznání
oprávněnosti pocitů

„VIDÍM, ŽE VÁS TO TRÁPÍ, ŽE JE VÁM TO LÍTO.“

„PŘIPADÁ MI, ŽE...“

„ZDÁ SE MI. ŽE...“

„MÁM DOJEM, ŽE...“

TECHNIKY AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

Parafrázování

rozumíme sdělení druhého, chápeme ho,
nasloucháme mu

„JESTLI TOMU DOBŘE ROZUMÍM...“

„JESTLI TO CHÁPU SPRÁVNĚ, ŘÍKÁTE, ŽE...“

„RÁD/A BYCH ZOPAKOVAL/A...“

„MYSLÍTE TO TAK, ŽE...“

„JE TO OPRÁVNĚNÉ, ŽE JSTE...“

„MÁTE NÁROK BÝT SMUTNÝ/Á“

„JE POCHOPITELNÉ, ŽE SE VÁM CHCE PLAKAT“

TECHNIKY AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

Shrnutí

zopakování faktů, ukončení jedné části,
přechod k další

„POJĎME SI UDĚLAT ZÁVĚR, SHRNUÍ...“

„DOHODLI JSME SE TEDY NA TOMTO POSTUPU...“

„NEŽ SE POSUNEME DÁL, POJĎME SI TO SHRNOUIT.“

„PŘÍŠTĚ BYCHOM SE MOHLI VRÁTIT K TOMU, JAK JSTE
ŘÍKAL/A...“

TECHNIKY AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

Ocenění

ocenění všeho, co lze ocenit, projevít respekt

„JSEM RÁDA, ŽE JSTE MI TO ŘEKL/A.“,

„OBDIVUJI, ŽE.....“

„KLOBOUK DOLŮ, JAK VŠE ZVLÁDÁTE...“

“OCEŇUJI, JAK SPOLUPRACUJETE“

PŘEKÁŽKY V NASLOUCHÁNÍ

- ZAMĚŘENOST NA SEBE SAMA
- NESOUSTŘEDĚNOST
- NETRPĚLIVOST
- MALÝ RESPEKT K ŘEČNÍKOVÍ
- NAŠE STAROSTI A PROBLÉMY JSOU PRVOTNÍ
- ZAMĚŘENÍ SE NA VLASTNÍ ODPOVĚĎ
- INTRUZE V ROZHOVORU
- JINÝ ŽEBŘÍČEK HODNOT
- ?
- ?

ZÁSADY EFEKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

- VHODNÉ PROSTŘEDÍ
- SOUSTŘEDĚNÍ NA ŘEČNÍKA, VÝHRADNÍ POZORNOST
- OCHOTA NASLOUCHAT A POROZUMĚT
- OČNÍ KONTAKT
- NEVERBÁLNÍ ZPĚTNÁ VAZBA
- PŘIMĚŘENÉ SLOVNÍ POVZBUZOVÁNÍ
- KLADENÍ DOPLŇUJÍCÍCH OTÁZEK
- SHRNUTÍ



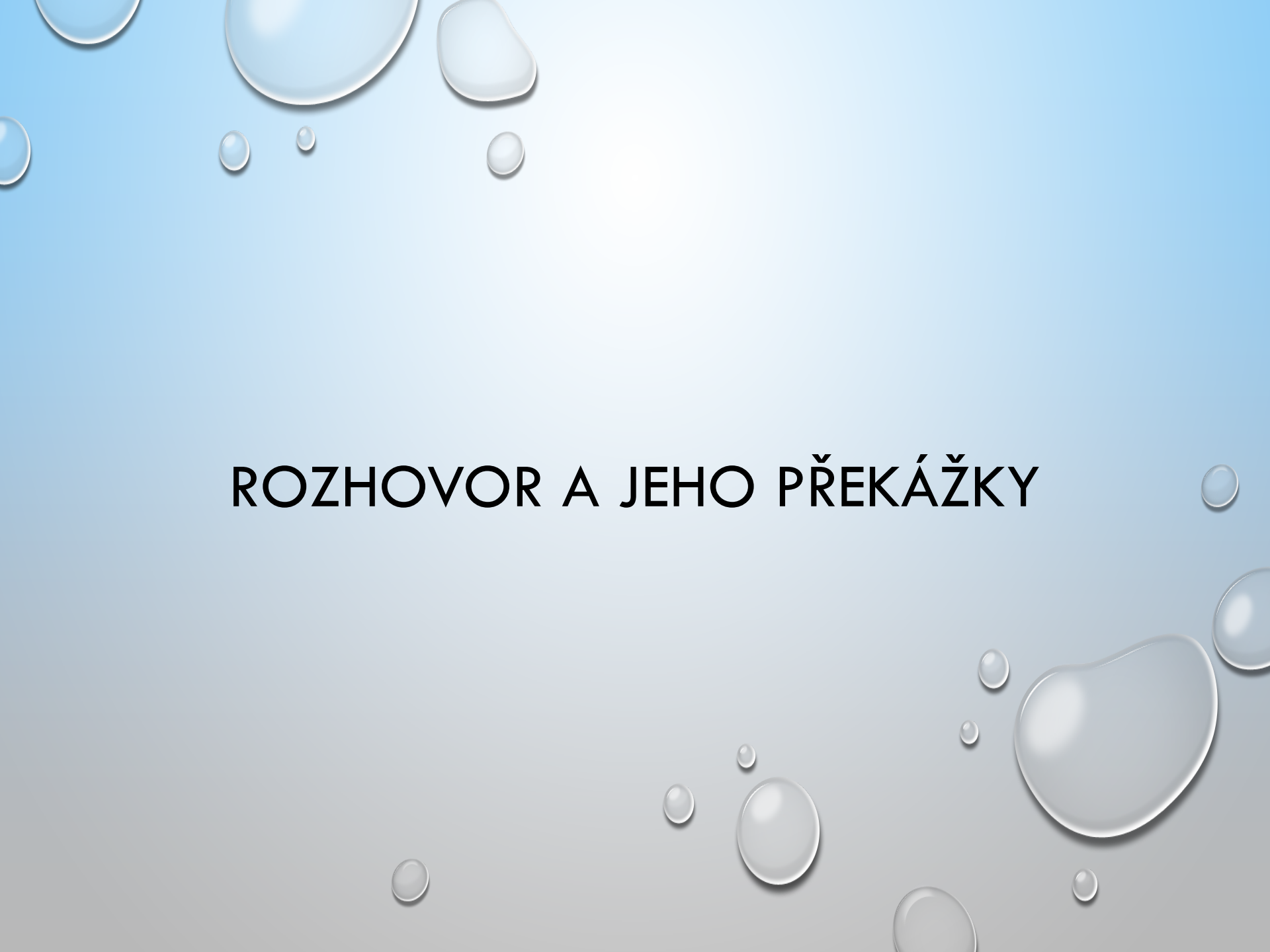
„ŠKODA, ŽE TOHO MÁ PAN DOKTOR TOLIK A PŘI
VIZITĚ TAK SPĚCHÁ.“

- ANO, LÉKAŘI TADY MAJÍ HODNĚ PRÁCE.
 - CO VÁS TRÁPÍ? CHCETE SI O NĚČEM POPOVÍDAT?
 - ALE JINAK JE SYMPATICKÝ, ŽE? A JAK JE HODNÝ!
- 



KLIENTKA-DIABETIČKA:
"VŽDYCKY JSEM BYLA DOBRÁ KUCHARKA, ALE TEĎ
NEVÍM, CO BUDU DOMA JÍST."

- NESTAREJTE SE, NEŽ PŮJDETE DOMŮ, DOSTANETE LETÁKY O STRAVOVÁNÍ.
 - NA SVĚTĚ JSOU TISÍCE DIABETIKŮ A TAKY SI ZVYKLI.
 - ZAČÁTKY DIETY BÝVAJÍ TĚŽKÉ, MŮŽEME SI O TOM PROMLUVIT...
- 

The background of the slide features a light blue gradient that transitions from a slightly darker blue at the top to a lighter, almost white-blue at the bottom. Scattered across this background are numerous water droplets of various sizes. Some droplets are large and prominent, showing clear highlights and shadows that give them a three-dimensional appearance. Others are smaller and more numerous, adding to the overall texture of the design. The droplets are primarily located in the top-left and bottom-right corners, with a few smaller ones scattered in the center and along the edges.

ROZHOVOR A JEHO PŘEKÁŽKY



6 NEJČASTĚJŠÍCH PŘEKÁŽEK V ROZHOVORU

- MYSLET NEZNAMENÁ VYSLOVIT
- VYSLOVIT NEZNAMENÁ VYSLYŠET
- VYSLYŠET NEZNAMENÁ POROZUMĚT
- POROZUMĚT NEZNAMENÁ SOUHLASIT
- SOUHLASIT NEZNAMENÁ PROVÉST
- PROVÉST NEZNAMENÁ DODRŽOVAT



1. MYSLET NEZNAMENÁ VYSLOVIT

- **HLEDISKO KOMUNIKÁTORA**

VYSLOVTE TO, CO MUSÍ OSTATNÍ VĚDĚT, ABY SVOU PRÁCI DĚLALI PODLE VAŠICH PŘEDSTAV

*(VŠECHNO, CO ZNÍ JEDNODUŠE, NEMUSÍ BÝT TAK JEDNODUCHÉ.
SAMOZŘEJMÉ VĚCI NEMUSÍ BÝT VŽDY SAMOZŘEJMÉ.)*

- **HLEDISKO PŘÍJEMCE**

ZEptejte se, pokud si nejste jisti, co se od vás očekává



2. VYSLOVIT NEZNAMENÁ VYSLYŠET

- NA ODDĚLENÍ INTERNÍ KLINIKY SE ZAVÁDÍ NOVÝ POSTUP TŘÍDĚNÍ ODPADU. PO SCHŮZCE STANIČNÍ SESTRY A SESTER NA ODDĚLENÍ JE PŘEDPOKLAD, ŽE VŠICHNI VÍ A POCHOPILI PRINCIP TŘÍDĚNÍ. DRUHÝ DEN JE ODPAD VYHOZEN DO NESPRÁVNÉHO PYTLE. SESTRA ANNA, KTERÁ ODPAD VYHODILA SE BRÁNÍ: „ALE JÁ JSEM TADY VČERA NEBYLA.“
- PŘEDPOKLAD FYZICKÉ I DUŠEVNÍ PŘÍTOMNOSTI
- INFORMACE SE MUSÍ DOSTAT KE KAŽDÉMU, KOHO SE TÝKÁ



3. VYSLYŠET NEZNAMENÁ POROZUMĚT

- UJASNĚNÍ, ZDA OBĚ STRANY POCHOPILY A POROZUMĚLY SDĚLENÍ

NENÍ OSTUDOU SE PTÁT

„CHTĚL/A BYCH SE UJISTIT, ŽE JSEM VÁM DOBŘE POROZUMĚL/A“



4. POROZUMĚT NEZNAMENÁ SOUHLASIT

- UJIŠTĚNÍ, ZDA OBĚ STRANY SDÍLÍ STEJNÝ NÁZOR
- CO SI MYSLÍ O NAVRŽENÝCH ŘEŠENÍCH
- V ČEM VIDÍ JEDNA NEBO DRUHÁ STRANA PROBLÉM
- NESTAČÍ FORMÁLNÍ SOUHLAS

**PŘIPOMÍNKY, VÝHRADY, NÁMITKY ZNAMENAJÍ
PROSPĚCH PRO VŠECHNY!**



5. SOUHLASIT NEZNAMENÁ PROVÉST

- **HLEDISKO KOMUNIKÁTORA**

PRODISKUTOVAT JEDNOTLIVÉ KROKY, STANOVIT SI ČASOVOU OSU, SLEDOVAT PŘÍPRAVU A REALIZACI

- **HLEDISKO PŘÍJEMCE**

UJASNĚNÍ PRVNÍHO KROKU, POŽÁDAT O POMOC



6. PROVÉST NEZNAMENÁ DODRŽOVAT

- REALIZACE VÝSLEDKŮ ROZHOVORU (DALŠÍ NAPLÁNOVANÉ KONZULTACE, KDE SE VYHODNOTÍ POSTŘEHY A POKROKY)

KONTROLA A SEBEKONTROLA

DĚKUJI ZA POZORNOST

