

# Umění naslouchat – jedna z cest osobního rozvoje

Věra Strnadová

*Motto:*

*Sluch je jeden z pěti smyslů, ale naslouchání je umění.*

*Frank Tyge*

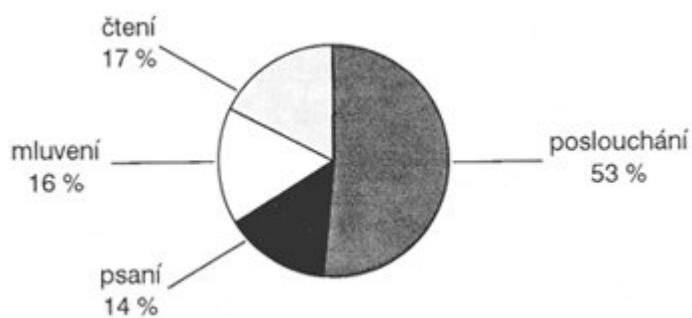
**Klíčová slova:**

naslouchání, selektivní filtr, třídící selekce, selektivní pozornost, udržení pozornosti, setřídění myšlenek, pamatování si, aktivní naslouchání, empatické naslouchání

Naslouchání patří mezi čtyři základní komunikační dovednosti:

- mluvený projev
- čtený projev
- psaný projev
- naslouchání

Ačkoli trávíme nejvíce času posloucháním, je to dovednost, která se nejhůře učí. Byl uskutečněn průzkum s pracovníky obchodu a ze 450 odborníků 90 % považovalo za nejdůležitější dovednost pro úspěch v profesi poslouchání (S. Hybels, 1989).



Podíl využívání různých komunikačních dovedností

Každý den slyšíme spoustu různých zvuků, množství různých zpráv. Mnoho z nich si vůbec neuvědomujeme, protože se uplatňuje selektivní (výběrový) filtr, který nás chrání. Slyšet nám umožňují uši, ale naslouchání znamená reagovat rozumově a emocionálně.

**Faktory, které ovlivňují kvalitu naslouchání**

Naslouchání je složitý proces vnímání vyžadující komplexní reakci. Je možno jej rozdělit do čtyř fází:

1. třídící selekce
2. udržení pozornosti
3. setřídění myšlenek
4. pamatování si

## 1. Třídící selekce

Jestliže posloucháme, filtrujeme nezávažná sdělení, což nás přivádí k dalšímu důležitému procesu, a to k pozornosti. Musíme dávat pozor, abychom vnímali dobře to, co chceme vědět.

Matka malého dítěte může slyšet nákladní auto, které se před domem otáčí, může přitom hrát rádio, sama vydává hluk s nádobím, které umývá, ale jakmile se ozve slabý pláč jejího dítěte z vedlejší místnosti, vnímá jej okamžitě a reaguje podle vlastního selektivního zaměření.

Pozornost, díky které takto výběrově reagujeme na zvuky, se označuje jako selektivní pozornost. Je to mimořádná schopnost umožňující eliminovat všechny zvuky, které nás ruší při vnímání závažné informace.

## 2. Udržení pozornosti

Míra pozornosti je odlišná individuálně a záleží především na těchto faktorech:

- významnost sdělení (významnost a důležitost pro příjemce)
- novost a zajímavost (novinky vždy více upoutávají pozornost než informace, které se stále opakují nebo doplňují dřívější známé informace)
- osobnost sdělujícího (atraktivnost, důležitost, sociální role...)
- způsob prezentace zprávy - využití neverbálních komunikačních prostředků, paralingvistických signálů (hlasitost řeči, zdůraznění klíčových myšlenek, užívání pauz, oční kontakt ...)
- psychická svěžest a aktivita (někdy jsme příliš unaveni, někdy jsme roztržití, a to není zrovna nejlepší stav pro udržení pozornosti)

## 3. Setřídění myšlenek

Pokud věnujeme pozornost nějaké zprávě, následuje určení jejího významu: co je podstatné a jak to souvisí s tím, co už víme. Snažíme se slyšené zahrnout do našich zkušeností. Zvažujeme, co mluvčí řekl, zda to souhlasí s naším přesvědčením, či ne, zda a jakým způsobem vyjádřil postoj vůči nám. Přemýšlíme též o tom, co bylo opomenuto.

## 4. Pamatování si

Posledním krokem poslouchání je uložení informací, pamatování si. Posloucháme-li přednášku, nepamatujeme si ji celou. To ani není možné. Děláme si poznámky, které nám umožňují pamatovat si důležité body.

Jestliže někoho posloucháme, neznamená to, že vnímáme pouze slova. "Nasloucháme" také výrazu obličeje, zda je autentický, nebo jde o určitou masku, zda je příjemný, nebo "kyselý", "nasloucháme" celkovému dojmu člověka, jakým na nás působí. Naslouchání není aktivita ryze vědomá a kontrolovaná. Mnoho dojmů získáváme na nevědomé úrovni.

Dobrý posluchač vnímá vše, co je mu určeno a prezentováno mluvčím, komunikátorem. Při zrychleném tempu řeči dovede zvýšit pozornost, aby byl schopen vnímat vše. Dovede naslouchat klíčovému momentům, hlavním myšlenkám, vytváří si v mysli strom myšlenek řečníka. Neuzavírá se dopředu myšlenkám, i když o nich ví, že jsou proti jeho vlastnímu přesvědčení. Sleduje neverbální signály. Má silnou touhu porozumět.

Uvědomuje si, jak se cítí řečník, jak je otevřený a přístupný zpětné vazbě. Odmítá myšlenkové stereotypy a neskáče do řeči. Od dobrého posluchače je očekávána interakce, verbální i neverbální. Pokud mluvčí řekne něco překvapivého, očekává, že posluchač se bude tvářit a reagovat překvapeně.

### Způsoby naslouchání:

- Aktivní naslouchání
- Empatické naslouchání

## 1. Aktivní naslouchání

Aktivním posluchačem je ten, kdo dovede pozorně vnímat informace, podržet ve svých představách základní téma, o němž se mluví. Připravuje se na dotazy, kriticky zhodnocuje, aktivně vyhledává to, co je zajímavé. Partnerovi poskytuje na jeho sdělení odezvu a dává mu najevo, že jej soustředěně vnímá a že mu rozumí. A i kdyby neřekl při naslouchání vůbec nic, je s osobou, která hovoří, určitým způsobem psychicky spojen. Lidé, kteří jsou aktivními posluchači, mají vždy větší zisk z interakce. Aktivní poslech je vždy umocněním nás samých.

Pokud je náš přítel rozčilený, on ví, co jej rozčililo, a hledá někoho, komu by sdělil své pocity. My, naslouchající, nenasloucháme strohým informacím, nevnímáme ani kriticky to, co prožívá, nasloucháme spíše tomu, jak prožívá situaci, která jej rozčilila, snažíme se vcítit do jeho rozpoložení, očekává se od nás, že budeme naslouchat pocitům, že je budeme sdílet. To, že člověk své pocity s někým sdílí, mu také pomáhá situace zvládat.

Zachycování emočních momentů je velmi důležité, ale pro některé lidi dost obtížné. Znamená to především číst emoce (rozrušení, spokojenost, radost) z verbálních projevů, ze svrchních tónů řeči, ale i z neverbálních projevů.

## 2. Empatické naslouchání

Jako první popsal moderní pojetí empatie Carl Rogers (1967) a začal ji využívat v poradenství.

Je to nejlepší způsob, jak naslouchat pocitům, jak porozumět druhému člověku a jak dávat zpětnou vazbu, reagovat. Naslouchající musí odložit vlastní pocity a vcítit se do pocitů toho, kdo se mu svěřuje. Je to poslouchání nejen ušima, ale i očima a srdcem. Naslouchající používá obě hemisféry mozku, intuitivně chápe, smyslově cítí, naslouchá, aby porozuměl, soustřeďuje se na sdělení. Když partner řekne: "Každý mi dnes jenom nadává", nemůžeme říci: "Nejsi nějaký paranoidní?", to by komunikace skončila. Vhodnější by bylo spíše říci: "Ty jsi nějaký naštvaný, co se stalo?" Tím dáváme prostor partnerovi k tomu, aby nám vyprávěl o svých pocitech a podmínkách, za nichž vznikly. Naslouchající musí být soucitným posluchačem.

Empatie vede k vnitřní očistě, zvyšuje sebepoznání, klade důraz na to, aby pochopení bylo úplné a přesné.

Úroveň empatie závisí na charakterových (vůle, soucit...) a temperamentových vlastnostech (trpělivost, orientace na lidi). Též na vývojové úrovni osobnosti, na množství zážitků, na množství vztahů, které jedince ovlivňují, na vzorech chování. Není to nějaká trvalá vlastnost, v průběhu života se může různým způsobem měnit.

### Závěrem

Skutečné aktivní a empatické naslouchání vyžaduje určité úsilí. Naslouchající se může stát závislým na mluvčím, na jeho pocitech. Proto je důležité, aby naslouchající dovedl střídat přístup k naslouchání, a to tak, že nemůže být stále jen empatický, občas se musí umět podívat na situaci s odstupem, aby si zachoval určitou míru objektivity.

K naslouchání máme přistupovat s otevřenou myslí a nezaujatě. Dobrý, aktivní posluchač si pamatuje dokonce více, než slyší. Důležitý je kontakt očima, vnímání neverbálních signálů, skutečně plně se soustředit na mluvčího, všimnout si obličeje (mluvčí může hrát, mít masku, z obličeje se nejlépe dají vyčíst pocity).

Dobrý posluchač dává najevo vstřícný postoj, udržuje vysokou hladinu pozornosti, zůstává ostražitý, ale příjemný. Přikyvuje, jestliže potvrzuje slova řečníka, dává i verbální podporu, nevyhýbá se pohledům, nenechá se rozptylovat. Umí se vžít do pocitů, skutečně vypadá jako poslouchající a je autentický a bezprostřední.

## Shrnutí

Naslouchání je součástí komunikace a zaujímá v komunikačních procesech nejvýznamnější časový prostor. V první části textu jsou uvedeny faktory, které ovlivňují kvalitu poslouchání, druhá část je věnována aktivnímu a empatickému naslouchání.

### *Poselství na závěr:*

*Chceš li někoho poznat, nech jej mluvit. Dovedeš-li pozorně naslouchat, něco se dozvíš.  
Andrew D. Wolvin*

### *Doporučená literatura*

*Buda B. Empatia. Nové Zámky, Psychoprof 1994.*

*Hybels, S. Interpersonal Communication. New York, Random House 1989.*

*Křivohlavý, J. Povídej - naslouchám. Praha, Návrat 1993.*

*Mikuláščík, M. Komunikační dovednosti v praxi. Praha, Grada Publishing 2003.*

*Rogers, C.R. et.al. The Therapeutic Relationship and its Impact. Madison, University of Wisconsin Press 1967.*