

Teoretické aspekty komunikace Naslouchání



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**

OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Mgr. Lubomír Nenička, Ph.D.
Katedra ekonomie a veřejné správy

Výsledky učení – po absolvování výuky byste měli být schopni

Charakterizovat vztahový a obsahový aspekt komunikace

Reflektovat vlastní způsob naslouchání a na základě svých reflexí identifikovat a charakterizovat techniky aktivního naslouchání.

Vysvětlit podstatu aktivního naslouchání

Aplikovat hlavní techniky aktivního naslouchání při rozhovoru.

Obsahový aspekt komunikace

Přináší zprostředkování informace představuje. Uvedený aspekt se týká se jakéhokoli typu informace – nepravdivou či pravdivou, správnou či nesprávnou, jasnou či nejasnou.

Vztahový aspekt komunikace

Tento aspekt komunikace zahrnuje to, jakým způsobem si lidé předávají informace, jak vnímají jeden druhého, jaký mají k sobě postoj, i jak se vztahují k danému tématu.

Př. různá formulace zachovává obsah, ale ukazuje různý vztah mezi komunikujícími.

„Prosím, mohl byste mi předat tu zprávu, až budete moct?“

„Dej mi tu zprávu hned, jak ji dokončíš!“

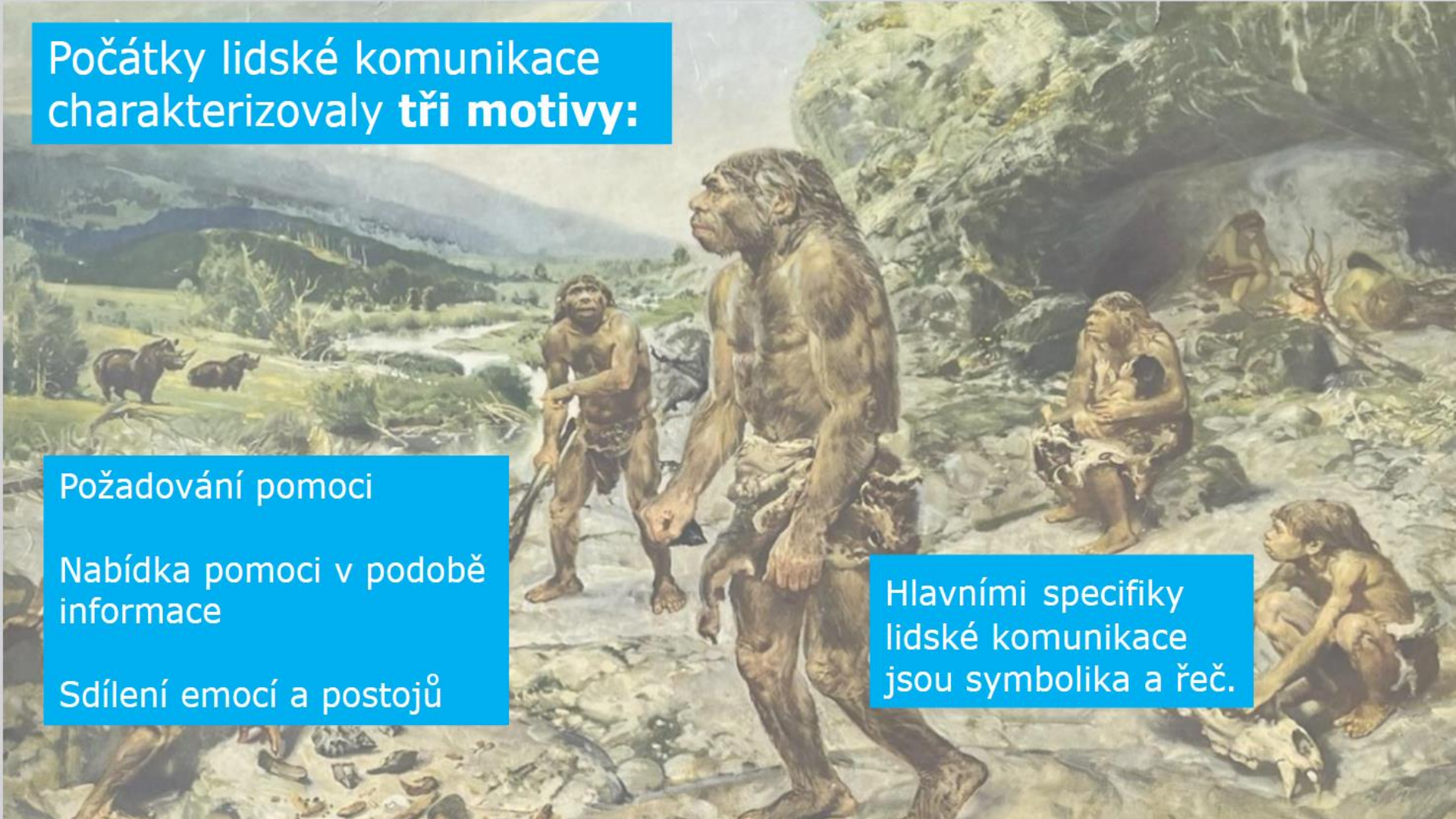
Počátky lidské komunikace charakterizovaly **tři motivy**:

Požadování pomoci

Nabídka pomoci v podobě
informace

Sdílení emocí a postojů

Hlavními specifiky
lidské komunikace
jsou symbolika a řeč.



Vybrané funkce komunikace

Informativní	Instruktivní	Přesvědčovací	Socializační	Sebepropagační
Lze ji označit za základní komunikační funkci. Zahrnuje předávání informací, faktů či dat.	Zahrnuje vysvětlení postupu, návod, jak něco udělat nebo něčeho dosáhnout, nebo také jak informaci pochopit.	Působí na jiného člověka s cílem ovlivnit či změnit jeho názor (bývá spojena s funkcí motivační).	Vede k vytváření vztahů mezi lidmi.	Vychází z potřeby sebepotvrzovací či adaptační, kdy jí můžeme vyjadřovat přijetí určité komunikační role.

Mezi další funkce komunikace patří manipulační, zábavní, rituální či estetická.

Přijímací komunikační dovednosti

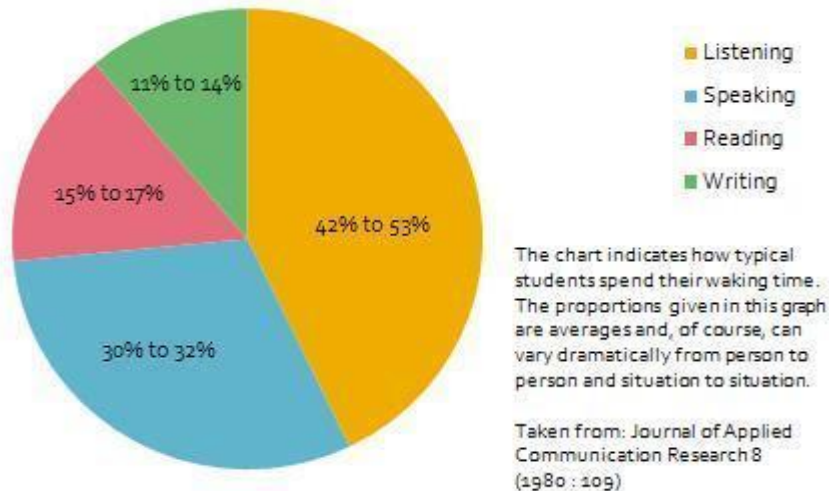
Pozorování

Zaměřené na chování komunikačního partnera

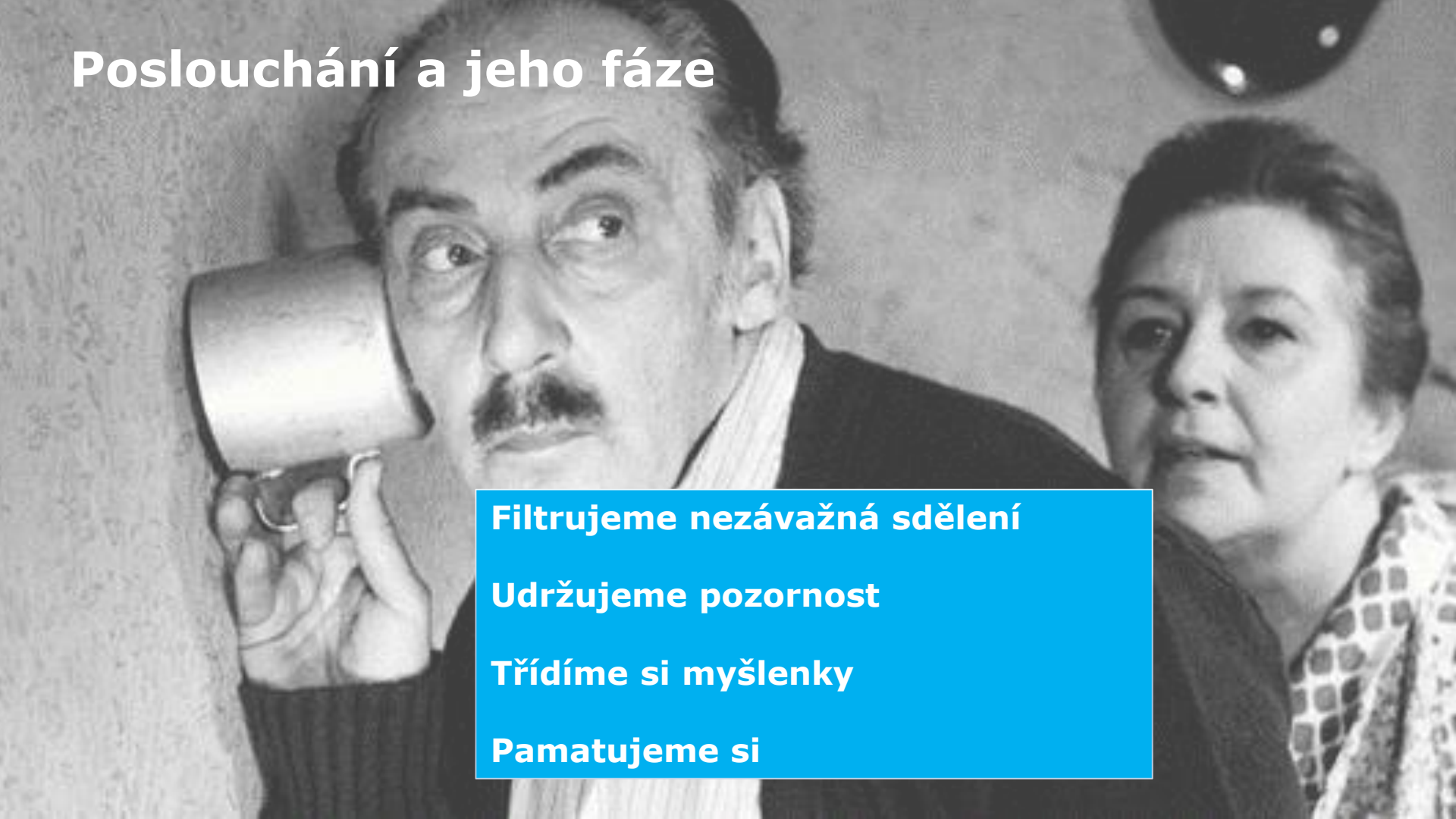
Poslouchání

Schopnost poslouchat patří do sféry interpretace a porozumění. Ve slyšeném hledáme smysl – jde o psychologický proces.

Proportional time spent by students in communication activities



Poslouchání a jeho fáze

A black and white photograph of a man with a mustache, looking intently at something off-camera. He is holding a metal cup to his ear, using it as a listening device. A woman is visible in the background, also looking in the same direction. The image is used as a background for a presentation slide about the stages of listening.

Filtrujeme nezávažná sdělení

Udržujeme pozornost

Třídíme si myšlenky

Pamatujeme si

Chyby při poslouchání

Nesoustředění

Přerušování

Dokončování
vět

Poskytování
rad bez
znalosti všech
informací

Nedostatek
empatie

Aktivní naslouchání



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Zahrnuje pozorné vnímání podávaných informací, reagování, poskytování zpětné vazby, podporu či dotazování. Umožňuje se lépe soustředit na sdělení, ověřovat si dobré pochopení řečeného.

Porozumění je **součástí empatie** – charakteristiky či dovednosti často připomínané v souvislosti s efektivním nasloucháním.



Techniky aktivního naslouchání

Povzbuzování

Podpora
mluvčího
(verbálně
i neverbálně)

Objasňování

Pokládání
doplňujících
otázek ve
snaze odstranit
Nejasnosti

Parafráze

Opakování a
interpretace
slov mluvčího
s cílem ověřit
si správné
pochopení
jeho slov

Zrcadlení
pocitů

Verbální či
neverbální
projevy
empatie
s mluvčím

Shrnutí

Závěrečné
shrnutí
hlavních
myšlenek s
cílem ukázat
správné
pochopení
jeho slov

Technika aktivního naslouchání – **parafrázování** a jeho význam

Umožňuje správně pochopit sdělení, dát druhé straně najevo zájem i snahu porozumět. Druhá strana může pak naši parafrázi doplnit či upřesnit.

Parafrázování je dále důležité, protože:

- přináší přesvědčení mluvčímu, že se posluchač snaží pochopit smysl sdělovaných myšlenek a pocitů.
- umožňuje nasměrovat mluvčího k pochopení důsledků jeho sdělení

Shrnutí

Komunikace má **vztahovou a obsahovou úroveň**.

Aktivní naslouchání představuje pozorné vnímání sdělení. Zahrnuje možnost ověřovat si dobré pochopení řečeného.

Mezi **techniky aktivního naslouchání** patří povzbuzování, objasňování, parafráze, zrcadlení pocitů a shrnutí.

Použité zdroje a tipy k dalšímu studiu

- Borg, J. (2013). *Umění přesvědčivé komunikace. Jak ovlivňovat názory, postoje a činy druhých*. 3., rozšířené vydání. Grada.
- Boukalová, H. et al. (2023). *Psychologie komunikace*. Grada.
- Grant, A. (2021). *Ještě to promysli*. Jan Melvil.
- Křivohlavý, J. (2010). *Povídej – naslouchám*. 3. vydání. Karmelitánské nakladatelství.
- Murphy, K. (2022). *Umění naslouchat. O co přicházíte a proč na tom záleží*. Via.
- Rogers, C. & Farson R. E. (1957). *Active listening*.
- Rosenberg, M. (2016). *Nenásilná komunikace. Řeč života*. Portál.
- Telléus, A. (2022). *Naslouchat je umění. Jak účinně a pozitivně komunikovat*. Portál.