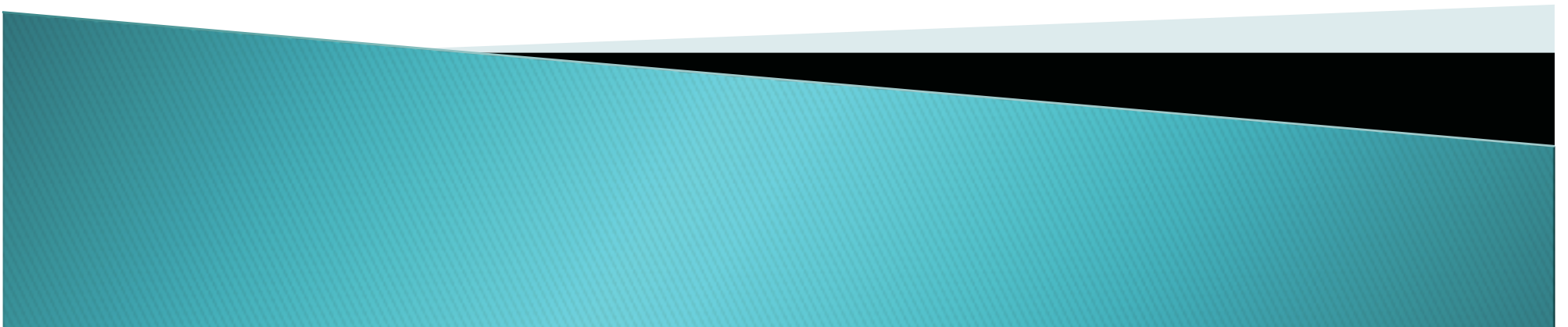


# Počúvanie v prístupe zameranom na človeka

PhDr. Ivan Valkovič



# Počúvat' = mlčat'?

- ▶ Peter Drucker:
- ▶ Počúvat' je ľahké.
- ▶ Stačí držať jazyk za zubami.



# Počúvať' = mlčať' + povedať'

- ▶ Aktívne počúvanie:
  - Záujem
  - Dôvera
  - Empatia
  - Akceptácia
  - Kongruencia



# Zručnosti aktívneho počúvania

- ▶ Neverbálne zručnosti:
  - Postoj a poloha tela
  - Primerané pohyby tela
  - Očný kontakt
  - Pokojné prostredie



# Zručnosti aktívneho počúvania

- ▶ Verbálne zručnosti – akcie:
  - Otvorenie rozhovoru
  - Minimálne podnety
  - Občasné (otvorené) otázky
  - Pozorné ticho



# Zručnosti aktívneho počúvania

- ▶ Verbálne zručnosti – reakcie:
  - Parafrázovanie
  - Reflektovanie obsahu
  - Reflektovanie pocitov
  - Reflektovanie významu
  - Sumarizovanie



# Prekážky pri počúvaní

- ▶ Posudzovanie:
  - Kritika
  - Nálepky a prezývky
  - Diagnózy
  - Hodnotiace pochvaly



# Prekážky pri počúvaní

- ▶ **Riešenia:**
  - Príkazy
  - Hrozby
  - Moralizovanie
  - Nadmerné a nevhodné otázky
  - Rady





# Prekážky pri počúvaní

- ▶ Vyhýbanie sa starostiam iných ľudí:
  - Odklon od témy
  - Logické argumenty
  - Uisťovanie
  - (Thomas Gordon)



# Moje skúsenosti s počúvaním

- ▶ Mám počúvať aj nevy povedané?
- ▶ Áno!
- ▶ Z viacerých vecí nevyberám ja to, čo je podstatné: zhrniem všetky
- ▶ Hrám „na ihrisku“ hovoriaceho



# Počúvať 4 ušami

- ▶ Každá správa má 4 aspekty (Schulz von Thun)
  - Vecný obsah
  - Výpoveď o sebe
  - Výpoveď o vzťahu k tomu druhému
  - Výzva na toho druhého



# Moje skúsenosti s počúvaním

- ▶ Všímam si z koho uhla pohľadu reagujem
- ▶ Komu držím stranu: vždy tomu, koho počúvam



# Postoj k človeku

- ▶ Empatia
- ▶ Pozitívne nastavenie bez kladenia podmienok
- ▶ Kongruencia
- ▶ (Carl Rogers
- ▶ Ram Dass)



# Moje skúsenosti s počúvaním

- ▶ Porozumenie nemôžem nastoliť, môžem sa oň snažiť
- ▶ Môžem chcieť druhého človeka pochopiť
- ▶ Musím sa sústrediť
- ▶ Ak sa to podarí, vznikne pocit silného prepojenia medzi nami, okolie prestáva existovať a
- ▶ ten druhý si uvedomuje aj veci doteraz neuvedomované, prijíma sám seba, cíti sa hodnotný
- ▶ a ja tiež - preto ma táto činnosť naplňuje



Ďakujem za pozornosť!

