

# UMĚTE NASLOUCHAT?

Nedávno, 12 listopad 2017

Nedávno jsem se setkala s kamarádkou. Daly jsme si kávičku a po dvou hodinách, když jsme se loučily, mi stiskla ruce, zářivě se na mne podívala a prohlásila, že takhle dobře si už dlouho s nikým nepopovídala. Byla jsem ráda, ale trochu v šoku. Kamarádka totiž od chvíle, co jsme si objednaly, pusou nezavěšela.

Nedala mi ani příležitost s ní souhlasit/nesouhlasit, podílit se, posoudit, poradit, porovnat; a tak jsem jen kývovala a občas se mi ve chvíli, kdy se nadechovala, podívalo protlačit "hmm", "ty jo", a občas i rozřafné "vášná?" Myslela jsem, že je třeba chyba na její straně, že bude kamarádkou, že musela obstarat celou konverzaci sama. Ale zjevně jí to vůbec nedošlo. A mně, na druhou stranu, došla jiná věc. V každém rozhovoru je stejně důležité nejen to, co řeknete, ale i to, co a jak si poslechnete. A tak se ptám – umíte správně naslouchat? A tak vám chci nabídnout zpětně, jak se stát užasným posluchačem. Protože být kvalitním posluchačem neznamená jen mlčet a občas pokývat hlavou. Dobrý posluchač dává pocit jistoty, důvěry a podpory. Po takovém rozhovoru máte pocit, že jste plně naladěni na stejnou vlnu a třeba ani nevíte proč.

**Typ #1: Dodejte bezpečí** Ukažte svou podporu, a souhlas, vytvořte pocit bezpečí a jistoty. Nekriticky nevnucujte nevyžádané rady. Nesuďte a neodsuzujte. I když nemusíte se s nimi souhlasit, vykejte, a si vyslechnete celý příběh a znáte všechny okolnosti.

**Typ #2: Ptejte se** Ukažte, že vás rozhovor zajímá. Klázně otázky. Co, kdy, kde, proč, jak. Požádejte o příběhy. Zeptejte se na podrobnosti. Ukažte zájem.

**Typ #3: Naslouchejte celým tělem** I když to tak nevypadá, při rozhovoru vnímáte nejen zvuk slov, intonaci a obsah, ale sledujete i neverbální projevy a cítíte emoce. Soustřeďte se proto i na mimiku, gesta a držení těla. Jestliže vám jde vyprávění je uchem tam a druhým ven, vyprávěči chybí právě tyto signály. Poslech se pak zdá být z velké části pasivní, i když tomu tak není.

**Typ #4: Potvrďte příjem** Když poslech proložíte jednoduchými frázemi, které ujistí dotyčného, že ho stále vnímáte a víte, o čem je řeč, potvrdíte tím to, že jste "stále na tému". Tím také potvrdíte osobní zkušenosti nebo pocity, a vyprávěče podpoříte. Dodáte mu pocit, že to, co vám vypráví, vám za to stojí.

"No jo, má pravdu..." "To dává smysl." "Chápu";

"Samozejmě..." atd.

**Typ #5: Rozpoznejte, co není vysloveno** Posluchač na pravé "ninjovské úrovni" - vnímejte i to, co není řečeno. Výraz tváře, náhlá změna tónu – zčervenání rukou pro červenou ruku, sklonění hlavy, propadnutá ramena. Možná se také změní tón, hlasitost, možná výběr slov - zánou znít defenzivní, ironické, skeptické i posměšné výrazy. Nebo naopak hovoří nadšeně, radostně, hlas je oteklavější. Vnímejte cokoli.

Být příjemným partnerem v konverzaci vyžaduje praxi. Poslouchejte, naslouchejte, sprostě od posuzování i odsuzování. Vytvořte pro osobu, které nasloucháte, bezpečné místo plné podpory a klidu.

Nalaďte se na ni, stanete se nejlepším posluchačem, se kterým si dotyčný kdy popovídal - aniž byste vy třeba jedině slovo;

Hodně dlouhých a příjemných rozhovorů a naslouchání vám přeje GRETA