

## Taktiky aktívneho počúvania

| <b>Ak chcete</b>   | <b>Povedzte</b><br>(spolu s rečou tela, vyjadrujúcou počúvanie - očným kontaktom, náklonom a nerušenou pozornosťou) |
|--|---|
| Vyjadriť záujem  | „Počúvam, čo hovoríš“   |
| Povzbudiť  | Áno, povedz mi viac...  |
| Pomôcť objasniť situáciu/problém   | Teda, ako ty vidíš danú situáciu?   |
| Vyjadriť spätne, čo počujete (parafráza)                                       | „Ak ti správne rozumiem, hovoríš, že...“:   |
| Objasniť hlavnú myšlienku povedaného (sumarizácia)                             | Pozrime sa, či ti dobre rozumiem. Podstatou toho, čo hovoríš, je...   |
| Reagovať na pocity, pomenovať pocity druhého (verbalizácia, empatická reakcia) | Vyzerá to, že ťa potešilo...<br>Zdá sa, že ťa trápí...  |
| Zhrnúť povedané (sumarizácia)  | Pokúsím sa zhrnúť, čo ste povedali .... 1., 2., 3.<br>Takže dnes sme hovorili o... a dohodli sme sa, že...          |
| Nesúhlasiť s povedaným   | .....(NIČ! )<br>Prejdite mlčaním. Alebo vyjadrite svoj odlišný názor v inom čase! Princíp odloženého hodnotenia.    |

**Všetky tieto taktiky aktívneho počúvania naznačujú druhej strane, že:**

- naozaj počúvate,
- zaujímate sa o to, čo hovorí,
- rozumiete, čo hovorí,
- vnímate jej emocionálny stav,
- rešpektujete osobu a jeho/jej názory (neznamená to, že s nimi súhlasíte).

Spracovala Daniela Halašová