

Techniky aktivního naslouchání			
Formulace	Cíl	Je třeba:	Příklady
<b>Povzbuzování</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Projevit zájem.</li> <li>2. Povzbudit mluvčího k dalšímu hovoru.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nevyslovovat souhlas či nesouhlas</li> <li>- neužívat neutrální slova</li> <li>- měnit tón hlasu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Můžeš mi o tom říct něco více?</i></li> <li>- <i>Co se vlastně stalo?</i></li> </ul>
<b>Objasňování</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Objasnit to, co vám druhý říká.</li> <li>2. Získat více informací.</li> <li>3. Pomoci mluvčímu, aby viděl i další hlediska problému.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- klást otázky</li> <li>- opravovat chybný výklad problému</li> <li>- podněcovat mluvčího, aby dále vysvětloval</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Kdy se to stalo?:</i></li> <li>- <i>Co si o tom myslíš?</i></li> <li>- <i>Jak to vidíš ty?</i></li> </ul>
<b>Parafráze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ukázat mluvčímu, že nasloucháme a že mu rozumíme.</li> <li>2. Ověřit si, zda jeho slova správně chápeme.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- novým způsobem přeložit myšlenky a fakta</li> <li>- shrnout sdělení</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Takže ty bys rád, aby ti učitel více důvěřoval...</i></li> <li>- <i>Jestli tomu dobře rozumím, tak bys chtěl...</i></li> </ul>
<b>Reflexe Zrcadlení</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Projevit, že chápeme a rozumíme tomu, co mluvčí cítí.</li> <li>2. Pomoci znovu přehodnotit klientovi jeho pocity.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vyjádřit základní pocity a emoce mluvčího</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Vypadá to, že tě to pěkně štve...</i></li> <li>- <i>Cítím ve vašem hlase smutek...</i></li> </ul>
<b>Shrnutí</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zhodnotit dosažený pokrok.</li> <li>2. Shrnout důležité myšlenky a fakta</li> <li>3. Položit základ další diskusi.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- parafrázovat hlavní vyřčené myšlenky a pocity</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Takže to, co jsi mi řekl...</i></li> <li>- <i>Chci si být jist, že mi nic neuteklo, takže...</i></li> </ul>
<b>Uznání Potvrzování</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uznat význam druhé osoby.</li> <li>2. Dát jí najevo, že jí věříme.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uznat závažnost pocitů mluvčího</li> <li>- projevit uznání s úsilím a s činnostmi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Skutečně si cením tvé snahy o...</i></li> <li>- <i>Děkuji ti za ochotu</i></li> </ul>