



Aktivní naslouchání

pro poradce pro členskou základnu

Reakce	Cíl	Příklad
Povzbuzení	Projevit zájem o druhého, povzbudit ho	„To je zajímavé, mohl byste mi říci něco víc o“
Přeformulování, opakování	Dáte najevo, že posloucháte a rozumíte, ověříte si význam	„Rozumím tomu dobře, že jste nespokojen.....“
Vyjasnění řečeného, dotazování a interpretace řečeného tak, aby ji druhý potvrdil nebo opravil	Porozumět a získat informace, pomoci hledat nové souvislosti	„Máte ten názor dlouho ? Vy to vnímáte jako nespravedlivé?“
Vyjádření pocitů verbalizace citového obsahu	Projevit porozumění, umožnit druhému, zhodnotit vlastní pocity	„Zdá se, že vás to podráždilo, vyvolalo to ve vás obavy ?“
Shrnutí hlavních myšlenek	Vytvořit základ pro další rozhovor	Toto jsou, jak tomu rozumím hlavní myšlenky, které jste řekl“
Ocenění	Uznat význam problémů a pocitů druhého a ocenit jeho snahu a jednání	Oceňuji vaši ochotu něco změnit.
Otázky, získávání informací	Získat nové informace a porozumět tomu, co je nám sděleno	Kdy se to stalo? Co se stalo, co vás hlavně zlobí ?
Sdělování vlastních zkušeností a pocitů	Dát nové pohledy a řešení daného tématu. Informuji, že vnímám jeho sdělení	„Mám podobnou zkušenost a řešil jsem to takto....“
Neverbální sledování obsahu řečeného	Očním kontaktem, mimikou dám najevo, že naslouchám	