

Organizace a země: I&F, Irsko

Název aktivity: Návuk empatického naslouchání

Přehled (Co se naučím?): V tomto cvičení objevíte a procvičíte techniky empatického naslouchání druhému člověku.

Naučíte se, že empatické naslouchání přesahuje rámec obyčejného poslouchání ušima.

Cíl (Proč je dobré se to naučit?): Umožní mi to rozvíjet mé schopnosti empatického naslouchání, což mi pomůže stát se členem týmu, který může přispět k vytvoření příznivé atmosféry na mém pracovišti.

Potřeby:

Články k vytištění:

- <https://www.linkedin.com/pulse/7-habits-highly-empathetic-coach-chandan-lal-patary/>
- <https://www.ceuiam.com/en/business-school/in-your-co-workers-shoes--post>

Videa ke zhlédnutí:

<https://www.youtube.com/watch?v=1Evwgu369Jw&t=7s>

Čas: 45 minut

Cílová skupina: Zaměstnanci z různých oddělení firmy

Instrukce pro moderátora:

Cílem tohoto cvičení je poskytnout praktický výcvik.

Skupina osob bude požádána, aby provedla poslechová cvičení s cílem najít oblasti pro zlepšení poslechových dovedností.

Cvičení rovněž nabízí řadu otázek s cílem vyvolat mezi účastníky otevřený a konstruktivní dialog.

Úkoly a postup:

Krok 1: Popisná část

1. Požádejte účastníka, aby si vybral partnera, se kterým bude pracovat, ideálně by měli oba být z různých oddělení.
2. Každý z nich popíše profesní situaci z každodenního života nebo situaci, která se mu stala v minulosti.
3. Měla by mít vysoký emocionální obsah.
4. Na každou popsanou situaci potřebujete 3 až 5 minut.

Krok 2: Q&A

Moderátor dá každému z dvojice pět minut na otázky ohledně popisované situace.

Krok 3: Převyprávění příběhů a otevřená diskuze

1. Vyberte 2 dobrovolníky, kteří budou vyprávět o situaci, kterou vyslechli, ostatním účastníkům školení, kteří budou také empaticky naslouchat.
2. Každý z dobrovolníků bude mít 5 minut.
3. Otevřená diskuse, v níž bude moderátor klást otevřené otázky řečníkům i posluchačům. Čas 15 minut.

Otázky na řeč těla

1. Tón hlasu obecně a v jednotlivých fázích příběhu, zejména v těch emotivnějších.
2. Držení těla
3. Pohled
4. Výraz obličeje
5. Konkrétní detaily:
 - a. Konkrétní potíže, které slyšeli.
 - b. Obavy, které jste vyjádřili nebo které, i když nebyly vyjádřeny, můžete skrývat.
 - c. Emoce, které nebyly v příběhu vyjádřeny, ale o kterých si myslíme, že tam jsou.
 - d. Situace, ve kterých posluchači mohli zažít něco podobného.

Otázky k sebereflexi:

1. Co jsem si během cvičení myslel/a? – Zjištění zájmu o cvičení.

2. Co jsem si myslel/a o příběhu? – Zjištění, zda příběh předem neodsuzují.
3. Myslím si, že jsem získal/a všechny informace? – Zjištění, zda posluchači poslouchali trpělivě a se zájmem.
4. Co jsem cítil/a? – Zjištění, zda naslouchali pocitům druhé osoby nebo zda naslouchali srdcem.
5. Co si myslíte o tom, co se stalo? – Zjištění, zda byla odpověď zaujatá, nebo zda popisovala skutečnosti, které jste slyšeli a pochopili.
6. Připomněl mi příběh něco, co se mi stalo v minulosti? – Zjištění, zda posluchač zapojoval vlastní srdce nebo emoce.
7. Poslouchal jsem tak, že jsem si v duchu připravoval řešení problému nebo odpověď, kterou hodlám dát, místo abych naslouchal:
 - a. Získat informace
 - b. Pochopit
 - c. Užívat si naslouchání
 - d. Pochopit

Otázky k posouzení toho, zda vypravěčovi přijde, že byl vyslechnut:

1. Posluchač...?
 - a. Příležitostně přikyvoval.
 - b. Usmíval se a používal další mimiku.
 - c. Ujišťoval se, že vypravěčův postoj je otevřený a nezaujatý.
 - d. Povzbuzoval vypravěče, aby pokračoval s pomocí drobných slovních komentářů, jako je "ano" a "hm".
 - e. Používal techniku parafrázování? Požádal o vysvětlení?
 - i. "To, co jsem slyšel, je...."
 - ii. "Zní to, jako byste říkal...."
 - iii. "Co tím myslíte, když říkáte...."
 - iv. "Myslíte tím tohle?"

Závěr a hodnocení:

V této fázi bude každý účastník požádán, aby určil jednu nebo dvě dovednosti empatického naslouchání, kterým by byl ochoten v následujícím měsíci věnovat zvláštní pozornost.

Každý účastník bude požádán, aby se zavázal, že zašle moderátorovi aktivity dva případy, ve kterých uplatnil empatické naslouchání, a vysvětlil, v jakých oblastech se zlepšil a v jakých oblastech by chtěl být v budoucnu podporován.