



Rys. 6. Dystans psychologiczny – strefy dystansu, [5, s. 22]

Między komunikowaniem werbalnym a niewerbalnym istnieje kilka podstawowych różnic. Komunikowanie niewerbalne jest bardziej dwuznaczne niż komunikowanie werbalne, ponieważ sygnały niewerbalne mogą być wysyłane przez nas zarówno świadomie jak i nieświadomie. Poza tym te same zachowania mogą w innym kontekście i w innej sytuacji komunikować coś odmiennego, np. uśmiech. Komunikowanie niewerbalne ma charakter ciągły i trwa tak długo, jak długo ludzie pozostają ze sobą w bezpośrednim kontakcie. Odbywa się ono wieloma kanałami i angażuje wszystkie zmysły, podczas gdy komunikacja werbalna ogranicza się do zmysłu słuchu i wzroku. Komunikacja niewerbalna ujawnia nasze prawdziwe emocje, które możemy lub staramy się ukryć porozumiewając się za pomocą słów (np. wstyd, smutek, zażenowanie, itp.). Dodatkowo komunikowanie niewerbalne jest spontaniczne, a stosowane w nim sygnały nabywane są w drodze naturalnej obserwacji.

4.1.1.4 Aktywne słuchanie

Według badań większość ludzi poświęca 60 – 70% czasu, w którym nie śpią na komunikowanie się. Z tego aż 45% czasu to czas, w którym w ten lub inny sposób – słuchamy. Jakość naszej pracy zależy od tego, jak umiemy słuchać. Z badań wynika, iż przyczyną około 60% nieporozumień w świecie jest nieefektywne słuchanie. Jedynie 1% nieporozumień można sprowadzić do błędów w komunikatach pisanych.

Dla jakości kontaktów i rozmów z innymi ludźmi, także z klientami istotne znaczenie ma słuchanie. W naszych codziennych kontaktach z innymi ludźmi mamy do czynienia z różną jakością słuchania. Wyróżnia się:

- słuchanie marginalne – raczej słyszenie niż słuchanie, stanowi tło dla innych działań, możemy myśleć o czym innym w trakcie słuchania;
- słuchanie uważne – gdy jesteśmy zaciekawieni określoną informacją, jesteśmy zmotywowani, by ją zrozumieć i zapamiętać;
- słuchanie empatyczne – wymaga świadomego wysiłku wyobraźni, by zrozumieć drugą osobę i to, co chce powiedzieć, wymaga umiejętności odłożenia na bok swoich własnych założeń i osądów (aktywne słuchanie).

Metodą łączącą ważne odkrycia z zakresu psychologii komunikacji, takie jak aktywna mowa ciała, komunikaty typu JA, czy technika zadawania pytań jest aktywne słuchanie. Stosowane prawidłowo pozwala lepiej zrozumieć wypowiedzi rozmówców, a także ich samych jako osoby. Aktywne słuchanie przyczynia się do powstania pozytywnej i cennej atmosfery w czasie rozmowy. Zakłada bowiem występowanie takich zachowań, które sygnalizują drugiej stronie zainteresowanie tym, co mówi, a także wolę zrozumienia przekazywanych treści.