

ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΨΧ84

1^η Διάλεξη



Διδάσκουσα: Αρετή Τσινού, PhD

atsinou@psych.uoa.gr

«Σου τηλεφωνώ για να σου πω ότι σου έστειλα fax για να σε ενημερώσω για το e-mail που σου έστειλα, όπου σου ζητάω να μου τηλεφωνήσεις..»



"I'M PHONING TO LET YOU KNOW I'VE
FAXED YOU TO SAY I'VE SENT AN
EMAIL ASKING YOU TO CALL ME"

Περιεχόμενο Μαθήματος

- ✓ Σκοποί ανθρώπινης επικοινωνίας. Η κωδικοποίηση και η ερμηνεία. Σημασία του πλαισίου. Ανατροφοδότηση, τροφοδότηση και θόρυβοι στην επικοινωνία.
- ✓ Άμεση διαπροσωπική επικοινωνία.
- ✓ Διαμεσολαβημένη επικοινωνία.
- ✓ Αντίληψη.
- ✓ Ακρόαση.
 - Διαδικασίες ακρόασης.
 - Ενεργή ακρόαση.
 - Φύλο, πολιτισμός και ακρόαση.

Περιεχόμενο Μαθήματος

- ✓ Ο εαυτός στην επικοινωνία. Αυτοαντίληψη – Αυτοσυνείδηση – Αυτοεκτίμηση – Αυτοαποκάλυψη.
- ✓ Η επικοινωνία των συναισθημάτων.
- ✓ Η μη-λεκτική επικοινωνία και ο ρόλος της. Μη-λεκτικές κοινωνικές δεξιότητες. Μη-λεκτική επικοινωνία και ο ρόλος της στη διάγνωση και ψυχοθεραπεία - Δεξιότητες επικοινωνίας.
- ✓ Διαπροσωπικές σχέσεις και επικοινωνία. Διαδικασίες σχέσεων, διατήρηση και παρακμή. Φιλία και πρωταρχικές σχέσεις. Θεωρίες των σχέσεων.

Περιεχόμενο Μαθήματος

- ✓ Διαπροσωπική σύγκρουση. Διαχείριση, διαπραγμάτευση. Επικοινωνία σε μικρές ομάδες- Online επικοινωνία/ κοινωνικά δίκτυα – Νέα ζητήματα που προκύπτουν από την online επικοινωνία.
- ✓ Πολιτισμός και Επικοινωνία. Αποτελεσματικότητα στη διαπολιτισμική επικοινωνία.
- ✓ Προβλήματα και τρόποι μείωσης της αβεβαιότητας κατά τη διαπολιτισμική επαφή και επικοινωνία.

Βιβλιογραφία

Υποχρεωτική

DeVito, J. (2004). *Ανθρώπινη επικοινωνία*. Αθήνα: Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ.

Παπαδάκη-Μιχαηλίδη Ε. (2012). *Η σιωπηλή γλώσσα των συναισθημάτων*. Αθήνα: Πεδίο.

Ενδεικτική

Araujo, T. et al. (2017). How Much Time Do You Spend Online? Understanding and Improving the Accuracy of Self-Reported Measures of Internet Use, *Communication Methods and Measures*, 11:3, 173190, DOI: [10.1080/19312458.2017.1317337](https://doi.org/10.1080/19312458.2017.1317337)

Argyle, M. & Henderson, M. (1985). *The anatomy of relationships*. London: Penguin.

Gamble T. & Gamble M. (2002). *Communication Works*. McGraw-Hill Companies, Inc.

Gudykunst, W. (1995). *Intercultural Communication Theory*. Sage Publ.

Littlejohn, S.W. & Foss, K.A. (2012). (Επιστ. Επιμ. Α. Γαρδικιώτης). *Θεωρίες Ανθρώπινης Επικοινωνίας*. Αθήνα: Πεδίο.

Liu S. Volcic, Z., Gallois C. (2018). *Εισαγωγή στη Διαπολιτισμική Επικοινωνία*. Αθήνα: Gutenberg.

Βιβλιογραφία

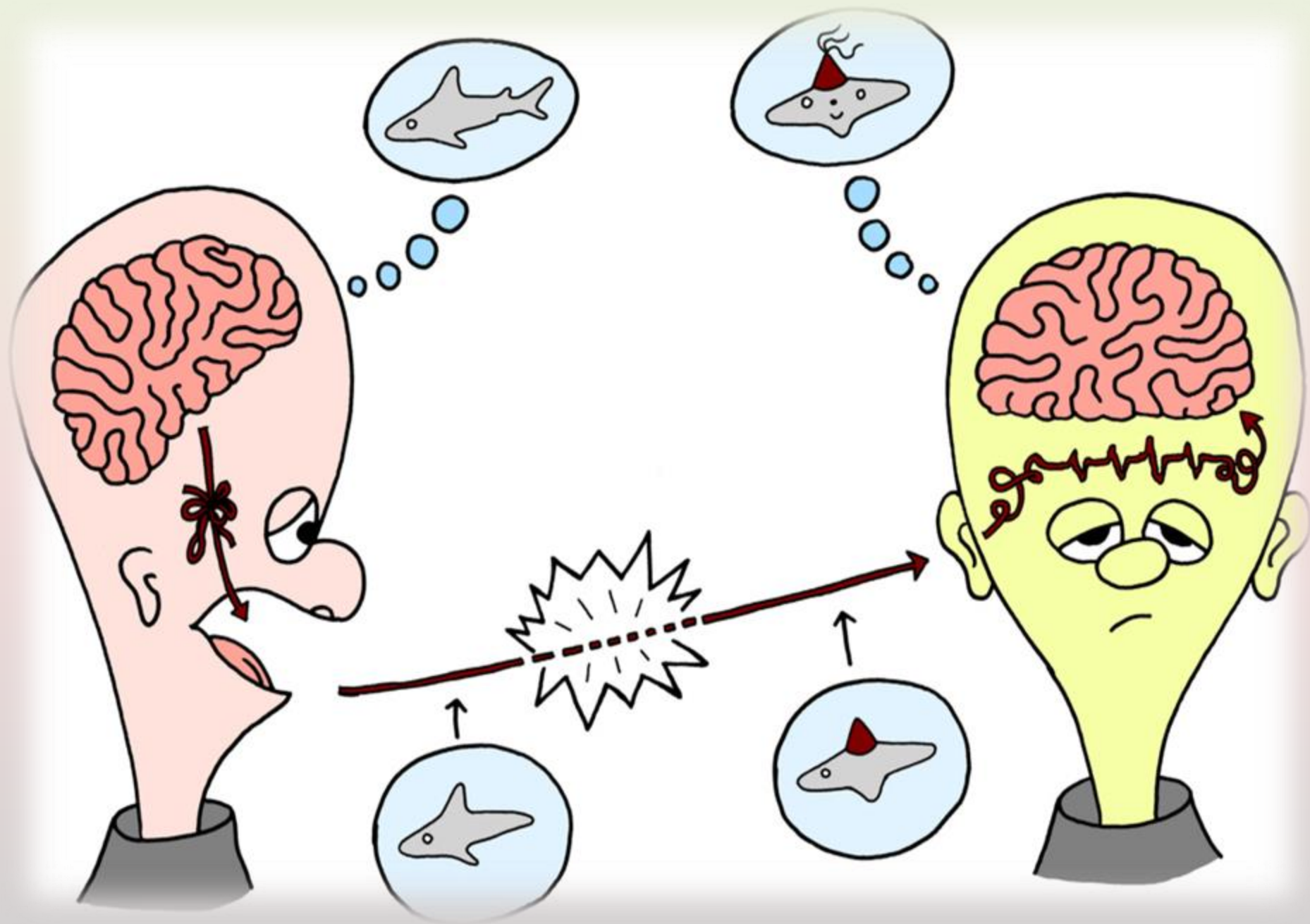
- Papastylianou A. (2013). Relating on the Internet, Personality Traits and Depression: Research and Implications. *The European Journal of Counselling Psychology*, 2013, Vol. 2(1), 1–99, doi:10.5964/ejcop.v2i1.6
- Pew Internet and American Life Project (2000a). Tracking on-line life: how women use the Internet to cultivate relationships with family and friends. Available from: <http://pewinternet.org>
- Ridings, C. M., & Gefen, D. (2004). Virtual community attraction: Why people hang online. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 10(1).
- Satir, V. (1995). *Ανθρώπινη Επικοινωνία*. Αθήνα: Δίοδος.
- Smith P. & Bond, M. (2011). (Επιστ. Επιμ. Α. Παπαστυλιανού) *Διαπολιτισμική Κοινωνική Ψυχολογία*. Αθήνα: Gutenberg.
- Triandis, H. (1994). *Culture and Social Behavior*. McGraw-Hill Inc.
- Watzlawick, P. (1986). *Η γλώσσα της αλλαγής. Στοιχεία θεραπευτικής επικοινωνίας*. Αθήνα: Κέδρος.
- Watzlawick, P. Beavin, J. H. & Jacson, D. (1962). *Pragmatics of Human Communication*. London: W.W. Norton & Company.
- Watzlawick, P. Beavin, J. H. & Jacson, D. (1967/2005). *Ανθρώπινη επικοινωνία και οι επιδράσεις της στη συμπεριφορά*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Αξιολόγηση

- ✓ Το μάθημα αξιολογείται με γραπτή εξέταση.
- ✓ Εθελοντική παρουσίαση θεμάτων (ως εργασία στη διάρκεια των μαθημάτων).

Θέματα:

- A. Διαμεσολαβημένη επικοινωνία: Πόσο αποτελεσματική είναι σήμερα;
- B. Η θεραπευτική επικοινωνία.
- Γ. Η εξελικτική σημασία της Επικοινωνίας- τα συναισθήματα στην εποχή της ψηφιακής έκρηξης της πληροφορίας: Παλιά και τώρα.
- Δ. Ειδικά θέματα επικοινωνίας: α. στο χώρο της υγείας ή /β. στο χώρο της εκπαίδευσης.



Κύρια Σημεία Διάλεξης

- 🤪 **Σκοποί** της ανθρώπινης επικοινωνίας.
- 🤪 **Βασικά χαρακτηριστικά** της επικοινωνίας.
- 🤪 **Κωδικοποίηση** και ερμηνεία.
- 🤪 Σημασία **του πλαισίου**
- 🤪 Μηνύματα και κανάλια: **Ανατροφοδότηση** και **Τροφοδότηση** την επικοινωνία.
- 🤪 **Θόρυβος** στην επικοινωνία. Η επικοινωνία ως συμπεριφορά.

Άσκηση

«Η πρώτη εντύπωση, από πού έρχεται»;

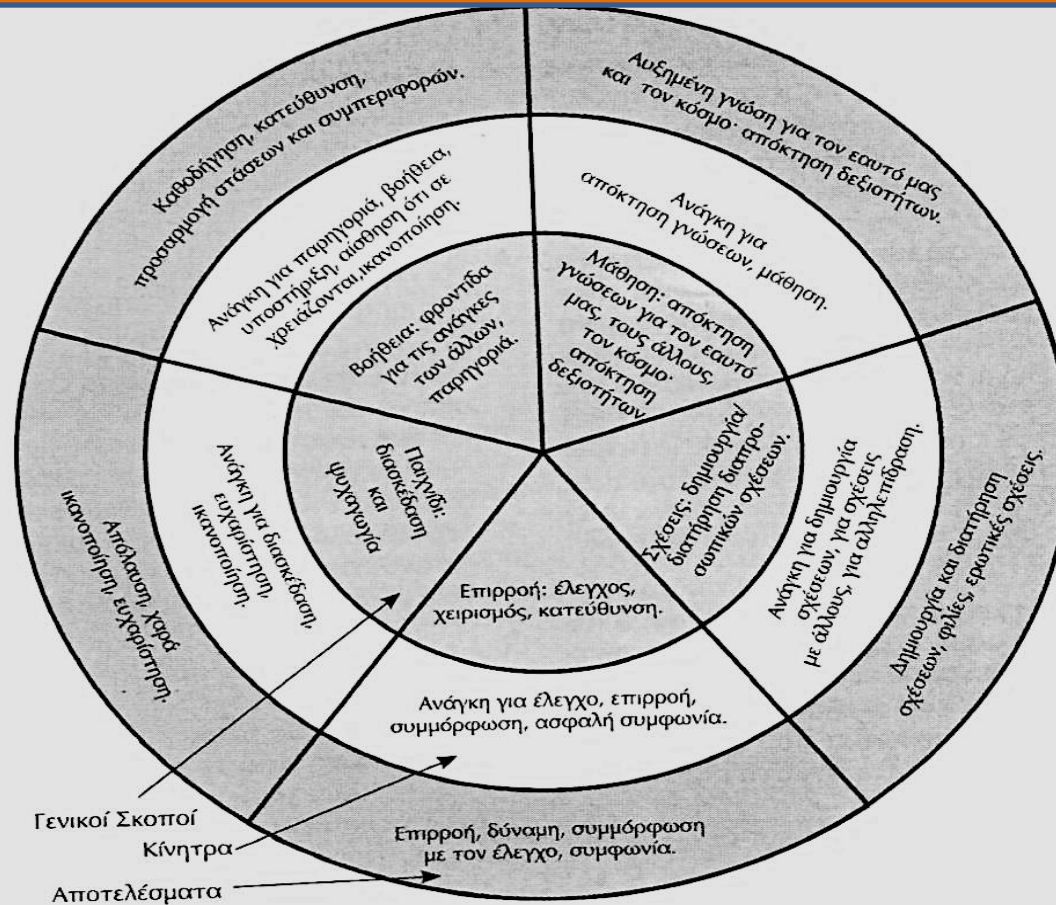


Σκοποί Επικοινωνίας



- **Συνειδητοί ή ασυνείδητοι.**
 - **Αναγνωρίσιμοι ή μη αναγνωρίσιμοι.**
 - Οι σκοποί ενδέχεται να παραμένουν οι ίδιοι παρά την ηλεκτρονική επανάσταση.
-
- **Κίνητρα** που ωθούν στην επικοινωνία (π.χ. γνώση, σχέσεις).
 - **Αποτελέσματα** που επιδιώκω (π.χ. να ασκήσω επιρροή, εξουσία).

Γιατί τόσος λόγος για την επικοινωνία;



Σχήμα 2.3 Οι ποικίλοι σκοποί της ανθρώπινης επικοινωνίας. Ο εσωτερικός κύκλος περιλαμβάνει τους γενικούς σκοπούς. Ο μεσαίος κύκλος περιλαμβάνει τα κίνητρα. Ο εξωτερικός κύκλος περιλαμβάνει τα αποτελέσματα που αναμένεται ότι θα επιτευχθούν με την επικοινωνία. Μια παρόμοια τυπολογία των σκοπών προέρχεται από μία έρευνα πάνω στα κίνητρα της επικοινωνίας. Σε μία σειρά μελετών, η Rubin και οι συνεργάτες της (Rubin & Martin 1998· Rubin, Fernandez-Collado, & Hernandez- Sampieri 1992· Rubin & Martin 1994· Rubin, Perse, & Barbato 1988· Rubin & Rubin 1992· Graham 1994· και Graham, Barbato, & Perse 1993) προσδιόρισαν έξι βασικά κίνητρα για την επικοινωνία: ευχαρίστηση, στοργή, αίσθηση του ανήκιν, διασκέδαση, χαλάρωση, και έλεγχος. Πώς συγκρίνονται αυτά με τους πέντε σκοπούς που εξετάζονται εδώ;

Σκοποί Επικοινωνίας



- **Να ανακαλύψουμε**
 - Κατανοώ καλύτερα τον εαυτό μου, ανακαλύπτω τον εξωτερικό κόσμο (αντικείμενα, γεγονότα, άλλους ανθρώπους, ενημερώνομαι, λαμβάνω πληροφορίες, τις συζητάω και τελικά τις αφομοιώνω ή εξωτερικεύω).
- **Να σχετιστούμε**
 - Σύναψη και διατήρηση στενών σχέσεων με τους άλλους ή και αποστασιοποίηση, έκφραση διαφωνίας και διάλυση σχέσεων.
- **Να βοηθήσουμε**
 - Θεραπευτές, σύμβουλοι, καθηγητές. Βοηθάμε όταν ασκούμε επικοινωνιακή κριτική, επιδεικνύουμε ενσυναίσθηση, συνεργαζόμαστε σε μια ομάδα.

Σκοποί Επικοινωνίας

- **Για να πείσουμε**
 - Αλλαγή στάσεων και συμπεριφοράς (ΜΜΕ ή διαπροσωπική πειθώ).
- **Για να παίζουμε**
 - Ευχαρίστηση, διασκέδαση, χαλάρωση (π.χ. αστεία, έξυπνα πράγματα, ενδιαφέρουσες αφηγήσεις).



**MY PSYCHOTHERAPIST SAID I SHOULD
BE MORE DIRECT WITH MY ANGER**



**SO I WENT FOR A WALK, STOPPED BY HER OFFICE,
AND ATE HER. SHE WAS RIGHT. I DO FEEL BETTER**

Είδη/ Τομείς Ανθρώπινης Επικοινωνίας



- **Ενδοπροσωπική Επικοινωνία** (intrapersonal).
 - Μαθαίνω για τον εαυτό μου και τον αξιολογώ, πείθω τον εαυτό μου για το α ή β, σκέφτομαι πιθανές επιλογές και κάνω δοκιμή στα μηνύματα που σκοπεύω να στείλω στον άλλον.
- **Διαπροσωπική Επικοινωνία** (interpersonal).
 - Αλληλεπίδραση με άλλους, μάθηση εαυτού και άλλου. Δημιουργία, διατήρηση, διόρθωση ή καταστροφή σχέσεων.
- **Επικοινωνία στο πλαίσιο μικρών ομάδων**
 - Λύση προβλημάτων, ανάπτυξη νέων ιδεών, μοίρασμα γνώσης και εμπειρίας (π.χ. στη δουλειά, στην τάξη).

Είδη/ Τομείς Ανθρώπινης Επικοινωνίας

- **Δημόσια Επικοινωνία**

- Ενημέρωση και πειθώ με σκοπό την αλλαγή στάσης, άποψης ή αξίας (άλλοι σας πείθουν για κάτι κι εσείς πείθετε άλλους γι' αυτό..).

- **Μαζική επικοινωνία**

- Μόρφωση, ενημέρωση και πειθώ από τα μέσα ενημέρωσης μέσω των συνηθειών ως θεατής και των συνηθειών ως αγοραστής. Με τη σειρά σας επηρεάζετε την μορφή και το περιεχόμενο των μέσων ενημέρωσης.



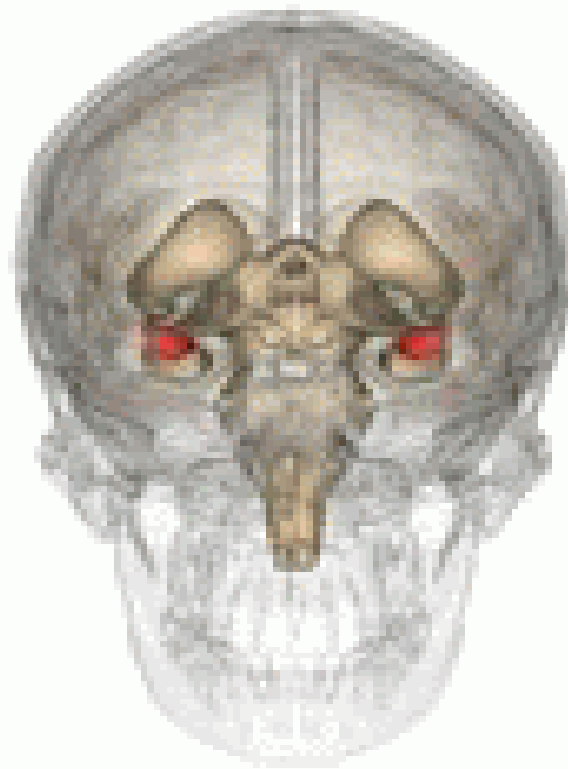
Διαπολιτισμικό Πλαίσιο

Τα 5 αξιώματα της επικοινωνίας

(Watzlavick, Beavin & Jackson, 1967)

- **Δεν** υπάρχει **μη-επικοινωνία**.
- Κάθε αλληλεπίδραση (interaction) έχει μια διάσταση **περιεχομένου** και μια διάσταση **σχέσης**.
- Κάθε αλληλεπίδραση ορίζεται από τον τρόπο που **καταγράφεται στο κάθε μέρος (Πομπό –Δέκτη)**.
- Τα μηνύματα έχουν **λεκτικές και μη λεκτικές** ενδείξεις.
- Οι αλληλεπιδράσεις είναι είτε **συμμετρικές** είτε **συμπληρωματικές** (π.χ. θυμός για θυμό// αυταρχικότητα για παθητικότητα).

**Η αμυγδαλή (*δεξιό
και αριστερό λοβό) :**
Ευθύνεται για την
ανίχνευση φόβου
και θυμού, τη
μνήμη, αλλά και τη
λήψη αποφάσεων
και την έκφραση
συναισθημάτων.



Lenox J. (1996'1998) Μελέτες για την αμυγδαλή και τη σημασία του στην συναισθηματική έκφραση

https://www.youtube.com/watch?v=h1-vwQ_6XLU

(Mirror neurons)

<https://www.youtube.com/watch?v=JVvMSwsOXPw>

Αμυγδαλή είναι μια ομάδα νευρώνων, σε σχήμα αμυγδάλου που βρίσκεται κοντά στο εγκεφαλικό στέλεχος και θεωρείται μέρος του «πρωτόγονου» εγκεφάλου που αναλαμβάνει τις ενστικτώδεις λειτουργίες. Σχετίζεται με τα συναισθήματα, και ειδικά με τον φόβο, και τις αντιδράσεις σε αυτά. Συνδέεται με αρκετά από τα υπόλοιπα μέρη του εγκεφάλου και σε αυτήν καταλήγουν πρώιμα και ανεπεξέργαστα ερεθίσματα των αισθήσεων με σκοπό την ταχεία αντίδραση. Παίζει πρωτεύοντα ρόλο στη μνήμη, στη λήψη αποφάσεων, και στις συναισθηματικές αντιδράσεις.

Προβλήματα από την Κακή Χρήση Επικοινωνίας

- Η «έκρηξη της πληροφορίας» / «έκρηξη της επικοινωνίας» μέσα από τις νέες τεχνολογίας και τα κοινωνικά δίκτυα.
 - Υπερβολές στην επικοινωνία (κατάχρηση των νέων τεχνολογιών/ εξάρτηση).
 - Υπερ-έκθεση του εαυτού και πληροφοριών γι' αυτόν (τον εαυτό).
 - Προβλήματα ύπνου, επίδοσης, υγείας στους εφήβους.
- Η πανδημία του COVID-19 έφερε στην Επικοινωνία: προσωπικές, κοινωνικές & διαπροσωπικές αλλαγές



Η πυρηνική οικογένεια στα χρόνια του facebook part 2



Αγαπημένε μου Λάκη,
πώς πάει; Η μαμά σου κι εγώ είμαστε καλά.
Μας λείπεις! Σε παρακαλώ βγες απ'το facebook
κι έλα να φάμε μεσημεριανό.
Με αγάπη,
ο μπαμπάς σου.

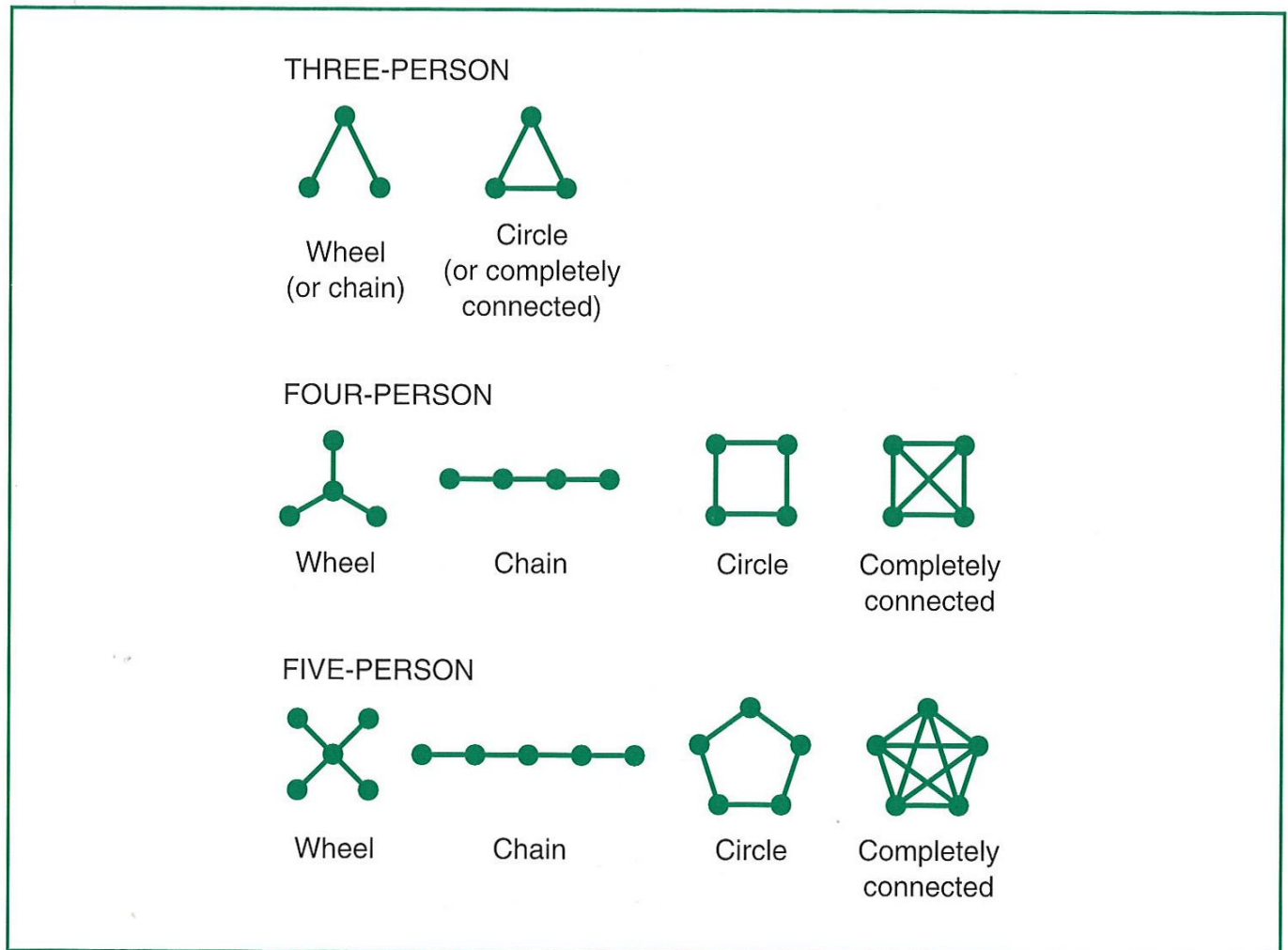
Μορφές – Τρόποι – Χώροι επικοινωνίας

- Λεκτική, μη-λεκτική
 - Άμεση, διαμεσολαβημένη, μέσω τηλεφώνου, skype, υπολογιστή, e-mail, applications, platforms..
- Παντού: στο σπίτι, στο σχολείο, στην εργασία, στη διασκέδαση (θεάματα, τέχνες, κλπ.).



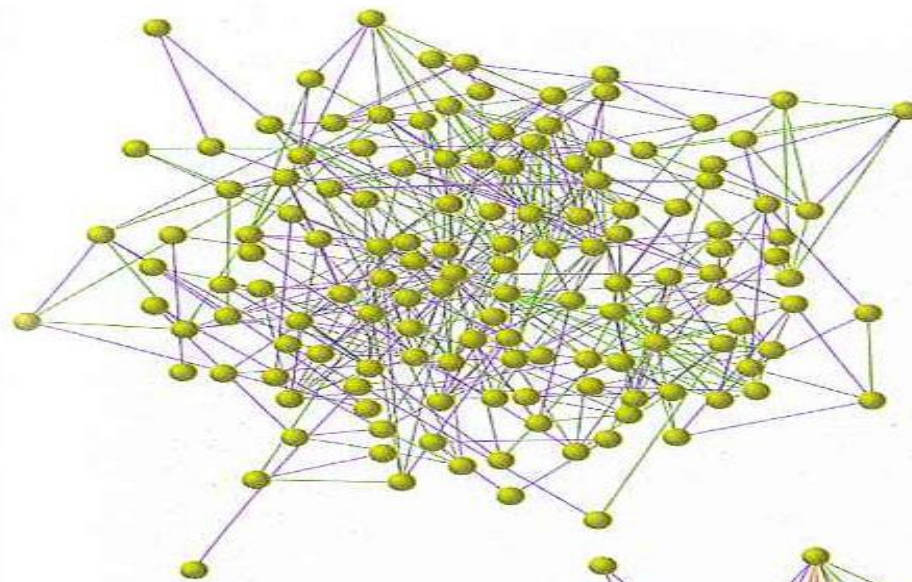
Κι ενώ
παλαιότερα
αυτές ήταν
κυρίως οι
μορφές /
δίκτυα
επικοινωνίας
που
μελετούνταν,
κυρίως στον
εργασιακό
χώρο....

Figure 7.18 Communication networks that have been studied experimentally
The most studied communication networks are those involving three, four or five members (dots represent positions or roles or people, and lines represent communication channels). The networks on the left are highly centralised, and become increasingly less centralised as you move to the right of the figure.



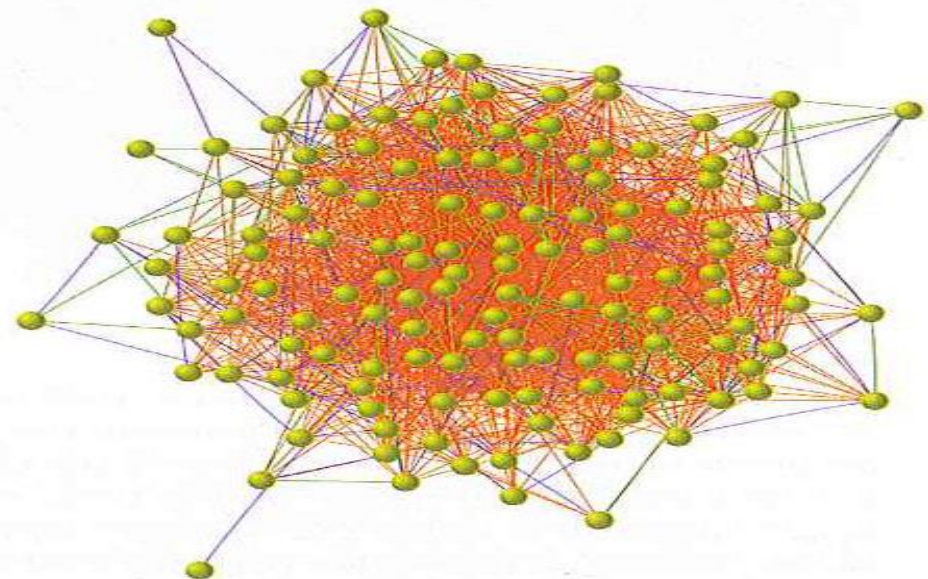
Σήμερα η επικοινωνία είναι κάπως έτσι...

(Christakis &
Fowler, 2010).



(γ)

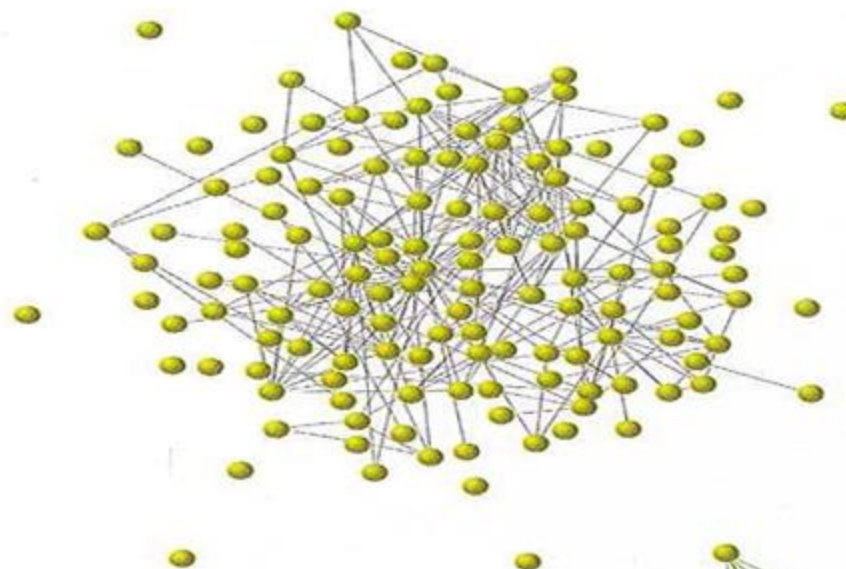
Στενοί φίλοι, μέλη
της ίδιας λέσχης και
συγκάτοικοι



(δ)

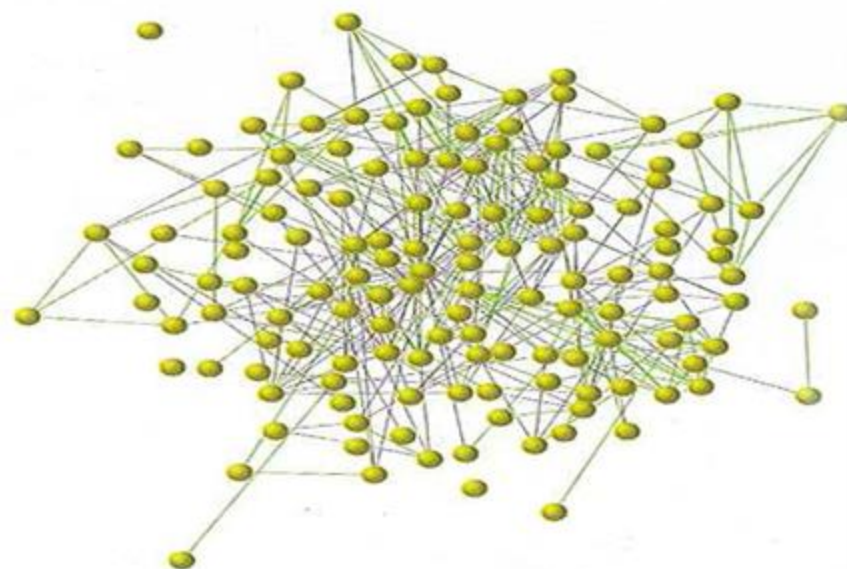
Στενοί φίλοι, μέλη της
ίδιας λέσχης,
συγκάτοικοι και
φίλοι στο Facebook

Facebook (με πορτοκαλί χρώμα). Οι διαδικτυακοί δεσμοί είναι προφανώς πολύ περισσότεροι από τις συνδέσεις στην πραγματική ζωή, και μπορούν ακόμη και να επισκιάσουν τις πραγματικές σχέσεις. Αυτές οι εικόνες καταδεικνύουν επίσης την πολυπλεξία των σχέσεων, καθώς ορισμένα ζεύγη ατόμων μπορούν να είναι φίλοι, μέλη της ίδιας λέσχης και συγκάτοικοι, ενώ άλλα όχι (στην πραγματικότητα, όταν δύο συγκάτοικοι δεν είναι φίλοι, υπάρχει πρόβλημα).



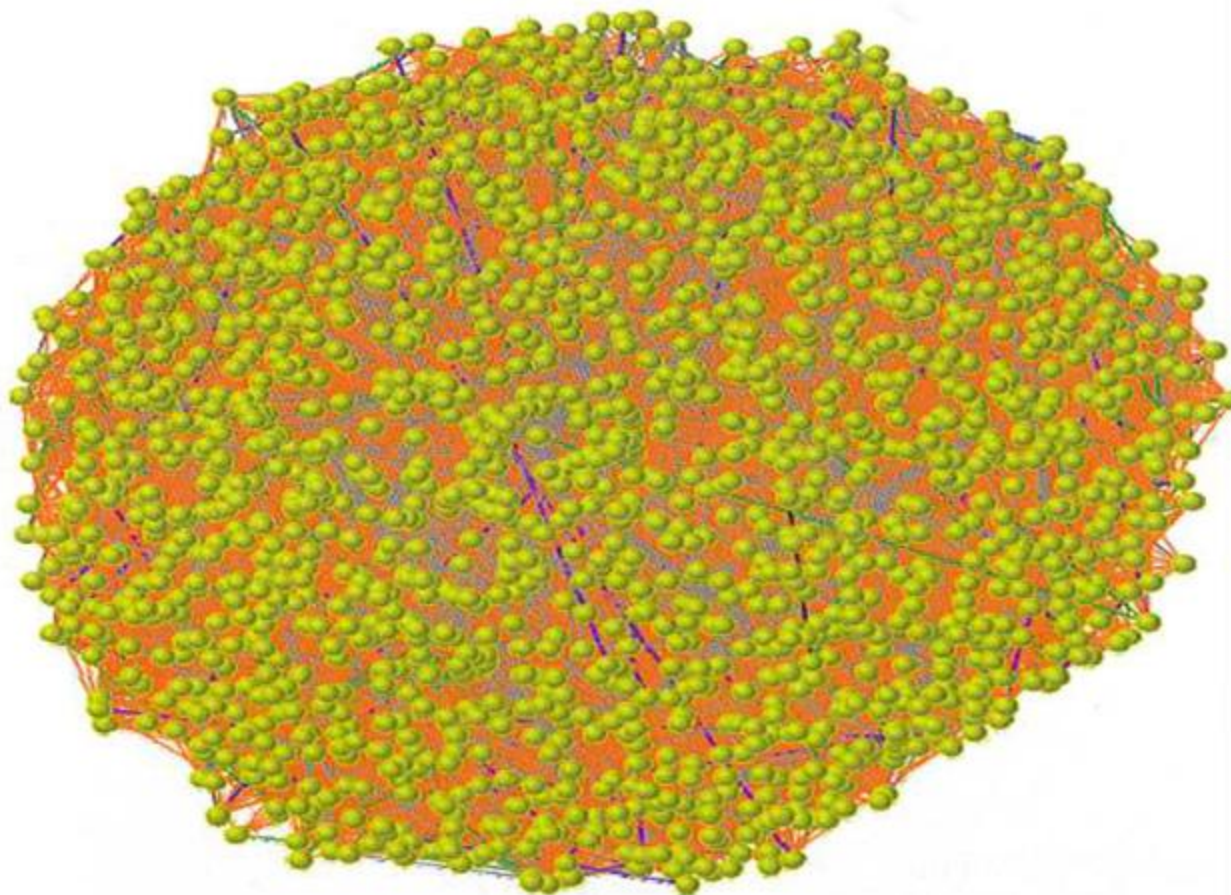
(α)
Στενοί φίλοι

(β)
Στενοί φίλοι και μέλη
της ίδιας λέσχης



Εικόνα 8

Μια αναπαράσταση των διαφορών στη συνδεσιμότητα μεταξύ πραγματικών και ηλεκτρονικών δικτύων για 140 φοιτητές. Το δίκτυο (α) δείχνει στενές, αληθινές φιλίες (με γκρι γραμμές). Στο σχήμα (β) έχει προστεθεί το δίκτυο των δεσμών μεταξύ όσων ανήκουν στην ίδια λέσχη (γραμμές με πράσινο χρώμα). Στο σχήμα (γ) έχει προστεθεί το δίκτυο των συγκατοίκων (με μπλε χρώμα). Τέλος, το δίκτυο (δ) συμπεριλαμβάνει όλες αυτές τις σχέσεις και επιπλέον τις πολυάριθμες διαδικτυακές σχέσεις στο



Εικόνα 9

Το πλήρες, πυκνά διασυνδεδεμένο δίκτυο 1.700 φοιτητών, υποσύνολο του οποίου είναι αυτά που παρουσιάζονται στην Εικόνα 8. Το πλήρες δίκτυο ομοίως περιλαμβάνει τις στενές φιλίες (γκρι γραμμές), τους δεσμούς μεταξύ όσων ανήκουν στην ίδια λέσχη (πράσινες), τους συγκατοίκους (μπλε) και τις σχέσεις στο Facebook (πορτοκαλί). Τα ηλεκτρονικά δίκτυα αυτού του μεγέθους είναι εξαιρετικά πολύπλοκα, ενώ ο τεράστιος αριθμός δεσμών μπορεί να κάνει δύσκολη τη διάκριση των μοτίβων· αυτό επιβάλλει τη χρήση μαθηματικών εργαλείων ικανών να αποκαλύψουν τις υποκρυπτόμενες δομές.

Ένα ή περισσότερα άτομα **αποστέλλουν** και **λαμβάνουν** μηνύματα, τα οποία διαστρεβλώνονται από την παρεμβολή κάποιου **θορύβου**, εμφανίζονται μέσα σε κάποιο **πλαίσιο**, ασκούν κάποια **επίδραση** και εξασφαλίζουν μια ευκαιρία για **ανατροφοδότηση**.



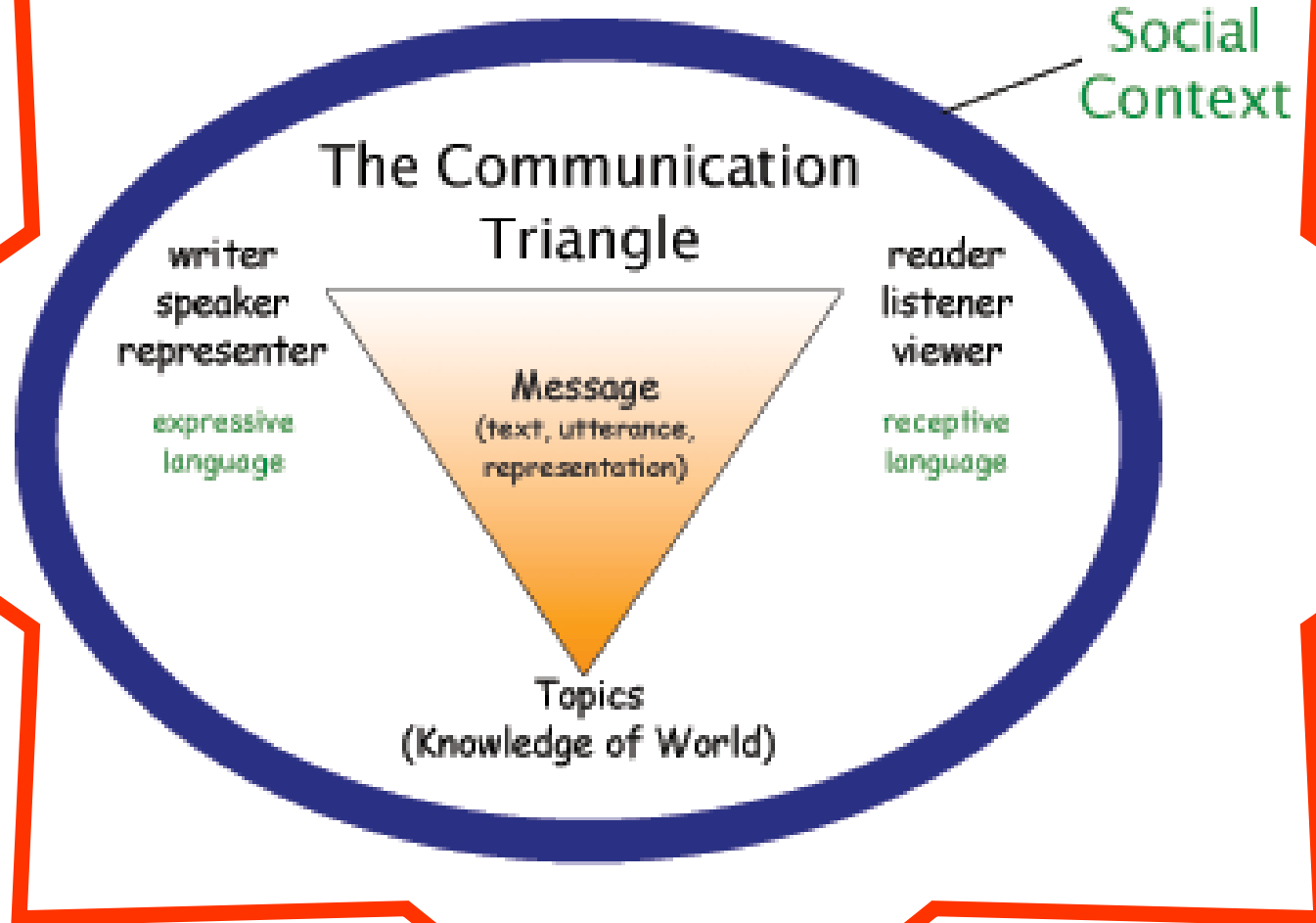
Το Πλαίσιο και η Σημασία του

Η ολότητα μας και το **πλαίσιο**:

- Το **πλαίσιο** μέσα στο οποίο οι άνθρωποι επικοινωνούν τη δεδομένη χρονική στιγμή μπορεί **να επηρεάσει όλα τα συστατικά της επικοινωνίας** καθώς και τα μηνύματα που διακινούνται.
- ...δημιουργούν και δημιουργούνται από γνωστικές και συγκινησιακές καταστάσεις που εμπλέκονται και αλληλεπιδρούν με την επικοινωνιακή δραστηριότητα.



<https://www.youtube.com/watch?v=nhe0KSGoUgc>



Πλαίσιο της Επικοινωνίας

Τέσσερις διαστάσεις του πλαισίου:

1. **Φυσικό:** Το απτό, συγκεκριμένο περιβάλλον όπου διεξάγεται η επικοινωνία. Ασκεί επίδραση στο περιεχόμενο και στη μορφή του μηνύματος.
2. **Πολιτισμικό:** Κανόνες και νόρμες επικοινωνίας, πεποιθήσεις και στάσεις που μεταδίδονται διαγενεακά.
3. **Κοινωνικοψυχολογικό:** Σχέσεις αναφορικά με τις κοινωνικές θέσεις, τους ρόλους, τους πολιτισμικούς κανόνες. Τι είναι και τι δεν είναι επιτρεπτό σε κάθε κατάσταση.
4. **Χρονικό:** Ώρα της ημέρας, ιστορική περίοδος όπου πραγματοποιείται η επικοινωνία.

Οι διαστάσεις αλληλοεπιδρούν μεταξύ τους!

Πηγές-Δέκτες

- Κάθε άτομο που συμμετέχει στην επικοινωνία είναι ταυτόχρονα και πηγή (ή ομιλητής) και δέκτης (ή ακροατής), δηλ. στέλνουμε και δεχόμαστε μηνύματα την ίδια στιγμή.
- Καθώς αποκρυπτογραφούμε τα μη λεκτικά σήματα του άλλου εκτελούμε λειτουργίες δεκτή.



Πηγές-Δέκτες



- **Κωδικοποίηση** (encoding): Η πράξη παραγωγής μηνυμάτων (π.χ. ομιλία, γραφή). Καθώς μετατρέπουμε ή μεταφέρουμε τις ιδέες μας ηχητικά ή γραπτά, εκτελούμε μια διαδικασία κωδικοποίησης.
- **Αποκωδικοποίηση** (decoding): Η διαδικασία λήψης μηνυμάτων (π.χ. η ακρόαση ή ανάγνωση). Μεταφράζοντας τα ηχητικά κύματα ή τις λέξεις στο χαρτί σε ιδέες εκτελούμε μία διαδικασία αποκωδικοποίησης.
- **Κωδικοποιητές** (encoders): οι ομιλητές και οι συγγραφείς.
- **Αποκωδικοποιητές** (decoders): οι ακροατές και οι αναγνώστες.

Πηγές-Δέκτες

Η κωδικοποίηση και η αποκωδικοποίηση εκτελούνται **ταυτόχρονα**.

- Καθώς μιλάμε (κωδικοποίηση) την ίδια στιγμή αποκρυπτογραφούμε και τις απαντήσεις του ακροατή (αποκωδικοποίηση).



Επικοινωνιακή Ικανότητα

Η επίγνωση σχετικά με τις κοινωνικές διαστάσεις της επικοινωνίας.

- **Περιλαμβάνει:**

- την επίγνωση της επίδρασης που ασκεί το πλαίσιο στο περιεχόμενο και την μορφή των μηνυμάτων της επικοινωνίας.
- την γνώση των κανόνων της μη λεκτικής συμπεριφοράς (π.χ. καταλληλότητα του αγγίγματος, ένταση φωνής, σωματική εγγύτητα).

- **Πώς αποκτάς επικοινωνιακή ικανότητα;**

- ✓ Μέσω της παρατήρησης των άλλων
- ✓ Μέσω της δοκιμής και της πλάνης
- ✓ Με την άμεση διδασκαλία (π.χ. βιβλίο)

Δεν ξεχνάμε ότι:

«Πύλες
εισόδου»
πληροφοριών/
μηνυμάτων:
Είναι και οι
πέντε αισθήσεις



Εκπέμπουμε και λαμβάνουμε μηνύματα με όλα τα
αισθητήρια όργανα!!

Μηνύματα και Κανάλια

Κανάλι: το μέσο της εκπομπής του μηνύματος.

- Χρησιμοποιούμε ταυτόχρονα 2, 3, 4 κανάλια επικοινωνίας (με το πρόσωπο, με χειρονομίες, με τις οσμές που αναδύουμε κλπ.) (οπτικό, οσφρητικό, απτικό, φωνητικό κανάλι κλπ.).

Δυο τύποι μηνυμάτων:

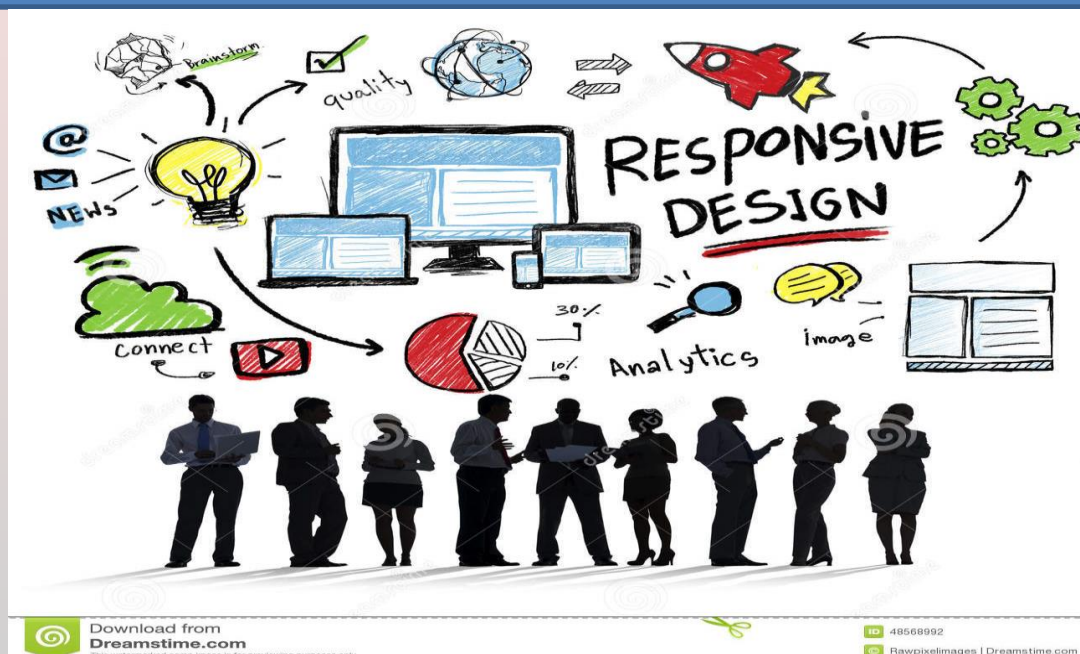
- **Ανατροφοδότηση:**
 - Τα μηνύματα που στέλνουμε και τα οποία αποτελούν αντιδράσεις σε άλλα μηνύματα.
- **Τροφοδότηση:**
 - Τα μηνύματα που εκπέμπουμε ως εισαγωγή στα «κύρια» μηνύματα μας.

Μήνυμα Ανατροφοδότησης (Feedback)

- Ο ακροατής απαντάει σε αυτό που ακούει (Clement & Frandse, 1976).
- Ο ομιλητής αντιλαμβάνεται την επίδραση των μηνυμάτων στο ακροατή.
- Προσαρμοζόμαστε αναλόγως σε αυτό που ακούμε.
 - Ο ομιλητής προσαρμόζει τα μηνύματα ανάλογα, ενισχύοντας, μειώνοντας την επέμβαση ή τροποποιώντας το περιεχόμενο ή την μορφή των μηνυμάτων.
- Οι προσαρμογές λειτουργούν ως ανατροφοδότηση στον αποδέκτη, ο οποίος με τη σειρά του αναπροσαρμόζει τα δικά του μηνύματα ανατροφοδότησης.
- **Διαδικασία κυκλική.**

Οι 5 διαστάσεις της ανατροφοδότησης

Θετική.....Αρνητική
Εστιασμένη στο άτομο.....Εστιασμένη στο μήνυμα
Άμεση.....Καθυστερημένη
Χαλαρού ελέγχου.....Αυστηρού ελέγχου
ΥποστηρικτικήΚριτική



Οι 5 Διαστάσεις της Ανατροφοδότησης

- Οι στενές σχέσεις φαίνεται να περιλαμβάνουν ανατροφοδότηση που βρίσκεται κοντά στην αριστερή πλευρά του σχήματος.
- Οι γνωριμίες φαίνεται να περιλαμβάνουν ανατροφοδότηση που τοποθετείται κάπου στη μέση των κλιμάκων.
- Οι σχέσεις αντιπάθειας φαίνεται να περιλαμβάνουν ανατροφοδότηση κοντά στην δεξιά πλευρά των κλιμάκων.

Οι κατηγορίες αυτές δεν είναι απόλυτες!

Μήνυμα Τροφοδότησης (Feedforward)

- Εισάγει πληροφορίες-- η εισαγωγή βιβλίου, το εξώφυλλο περιοδικού, εισαγωγή σε δημόσιο λόγο ή προφορικά π.χ. «που να σου λέω...».
- **Αποκαλύπτει** κάτι για τα μηνύματα που ακολουθούν.
- Αποτελεί παράδειγμα μετα-μηνύματος- μήνυμα που αναφέρεται σε άλλα μηνύματα.
- Η τροφοδότηση είναι τόσο λεκτική (π.χ. «που να ακούσεις παρακάτω») όσο και μη-λεκτική (π.χ. κούνημα χεριών για ησυχία).



Μήνυμα Τροφοδότησης (Feedforward)

Τέσσερις λειτουργίες τροφοδότησης:

1. Ανοίγει τα κανάλια επικοινωνίας.

Φατική επικοινωνία. Δεν μεταφέρει πληροφορίες. Είναι πληροφορίες που μας αποκαλύπτουν ότι θα ισχύσουν οι κανονικοί, αναμενόμενοι και αποδεκτοί κανόνες της αλληλεπίδρασης (π.χ. «μήπως έχουμε ξανα συστηθεί;»)

2. Προετοιμάζει για τα μελλοντικά μηνύματα.

Π.χ. Προετοιμάζει για περιεχόμενο («φοβάμαι ότι έχω άσχημα νέα», «θα είμαι σύντομος»)



Μήνυμα Τροφοδότησης (Feedforward)

Τέσσερις λειτουργίες τροφοδότησης:

3. Καθορίζει το ρόλο του ακροατή (McLaughlin, 1984)

Εναλλαγή ρόλων: Ζητείται από το δεκτή να προσεγγίσει το μήνυμα μέσα στα πλαίσια ενός συγκεκριμένου ρόλου «ως φοιτητής/ ως καλλιτέχνης...τι νομίζεις για...».

4. Αποκηρύττει

Οι αποκηρύξεις προσπαθούν να πείσουν τον ακροατή να ακούσει το μήνυμα σας όπως επιθυμείτε να το ακούσει και όχι μέσω υποθέσεων που μπορεί να δημιουργήσουν αρνητική εντύπωση για σας Προλαμβάνει την αντίδραση του άλλου. Π.χ. «δεν είμαι περίεργος, αλλά....», «δεν είμαι σεξιστής αλλά...».

Εμπόδια στην επικοινωνία: είδη «θορύβου»



Ο θόρυβος εμποδίζει τον δέκτη να λάβει το μήνυμα.

4 είδη:

1. **Φυσικός:** εξωτερική παρεμβολή (βουητό, γυαλιά ηλίου).
2. **Φυσιολογικός** (σωματικής προέλευσης): προβλήματα όρασης, διαταραχές του λόγου, απώλεια μνήμης.
3. **Ψυχολογικός** (γνωστικά ή διανοητικά εμπόδια): υπερβολικός θυμός, προκατάληψη, μεροληψία πομπού/δέκτη.
4. **Σημασιολογικός:** άλλη γλώσσα, πυκνά νοήματα, ειδικοί κώδικες πχ. χρηματιστηρίου.

<https://www.youtube.com/watch?v=HDRLRcTxrGg>

<https://www.youtube.com/watch?v=RnTK75LbG6U>

Εμπόδια στην επικοινωνία: είδη «θορύβου»

Προστέθηκαν τελευταία και :

- **Πολιτισμικός:** αξίες, πεποιθήσεις, αντιλήψεις
- **Τεχνολογικός/Ψηφιακός:** παρεμβολές από κακό σήμα (π.χ. στο κινητό, στις ψηφιακές κάμερες, tv κ.λπ.

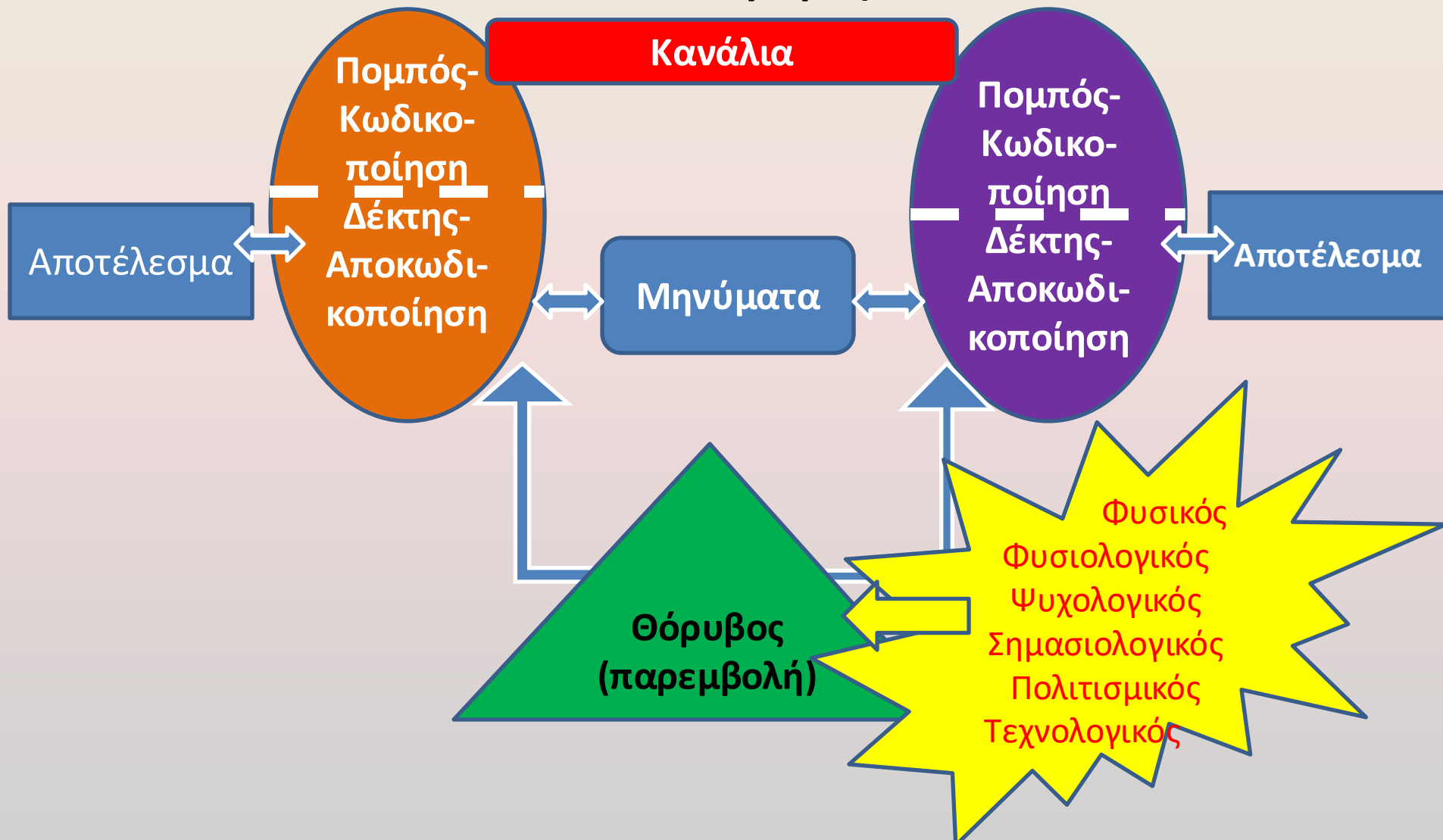
<https://www.youtube.com/watch?v=VIqYFHZ0XGA>

Μην αγνοείτε τους θορύβους!!!



Συνοψίζοντας

Η επικοινωνία, το πλαίσιο και ο θόρυβος...





<https://www.youtube.com/watch?v=JVDqCwP7Oak>