

ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΨΧ84

2^η Διάλεξη



Διδάσκουσα: Αρετή Τσινού, PhD

atsinou@psych.uoa.gr

Κύρια Σημεία Διάλεξης

Ενότητα 2, Αρχές της Ανθρώπινης Επικοινωνίας (DeVito, 2004)

 **Αρχές** της ανθρώπινης επικοινωνίας.

 Η Επικοινωνία ως «Πακέτο» Μηνυμάτων

 Η Επικοινωνία ως Συναλλαγή

 Η Επικοινωνία ως Διαδικασία Προσαρμογής

 Η Επικοινωνία Περιλαμβάνει τις Διαστάσεις του Περιεχομένου και της Σχέσης

 Η Επικοινωνία: Συμμετρικές και Συμπληρωματικές Συναλλαγές/ Σχέσεις

 Η Επικοινωνία είναι αναπόφευκτη, μη αναστρέψιμη και ανεπανάληπτη

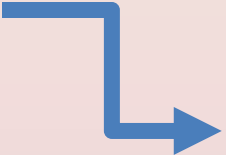
Αρχές της Ανθρώπινης επικοινωνίας

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*). (**Σχήματα μετάβασης** (βλ. π.κ. σελ. 58, Devito).

Η Επικοινωνία ως «Πακέτο» Μηνυμάτων

Η επικοινωνία αποτελεί «πακέτο» μηνυμάτων (λεκτικά, μη-λεκτικά, συναισθηματική έκφραση κ.λπ.) από διαφορετικά κανάλια που συχνά περνούν απαρατήρητα.. **μέχρι να γίνουν αντιφατικά**. Τότε τα παίρνουμε στα σοβαρά!!..



Αμφισβητούμε την εντιμότητα, την αξιοπιστία και την ειλικρίνεια του ατόμου.

Διπλό μήνυμα (double bind)

Τα αντιφατικά μηνύματα γίνονται καταστροφικά!

- Πχ. τα παιδιά που ακούνε «σ' αγαπώ» αλλά δεν έχουν τρυφερότητα/ φροντίδα από τους γονείς τους αναπτύσσουν ενίοτε συναισθηματικές δυσκολίες ή παθολογία κ.λπ.

Η Επικοινωνία ως «Πακέτο» Μηνυμάτων

Το κοινωνικώς αποδεκτό είναι το λεκτικό(!) – το μη αποδεκτό είναι συνήθως μη-λεκτικό!

Γιατί δίνουμε αντιφατικά μηνύματα;;

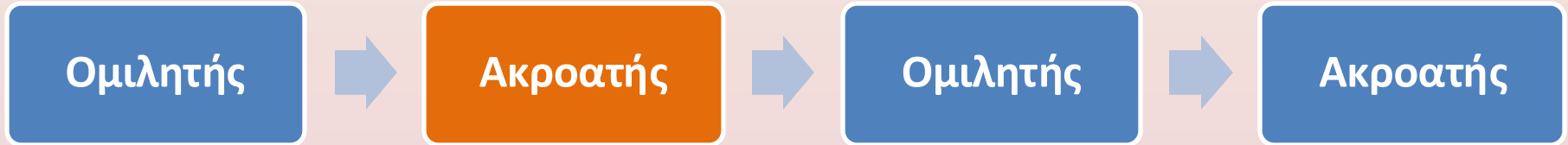
- Επιθυμία μετάδοσης δυο διαφορετικών συναισθημάτων.

https://www.youtube.com/watch?v=Eh5ncUdV_oc

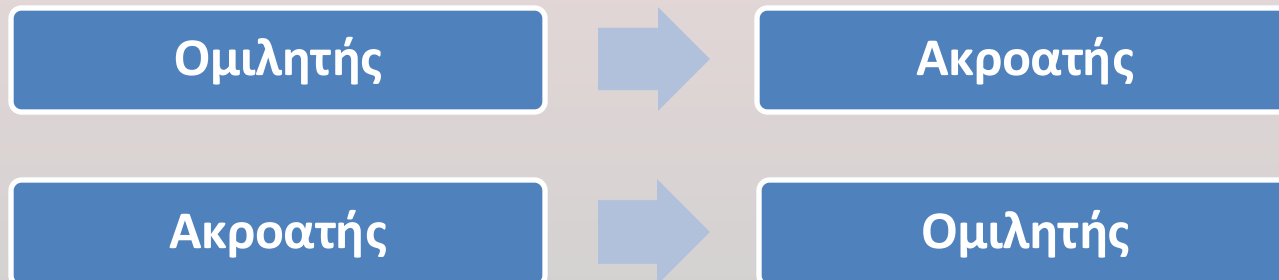
Η Επικοινωνία ως Συναλλαγή

Παλαιότεροι τρόποι αντιμετώπισης της επικοινωνίας...

Γραμμική Άποψη

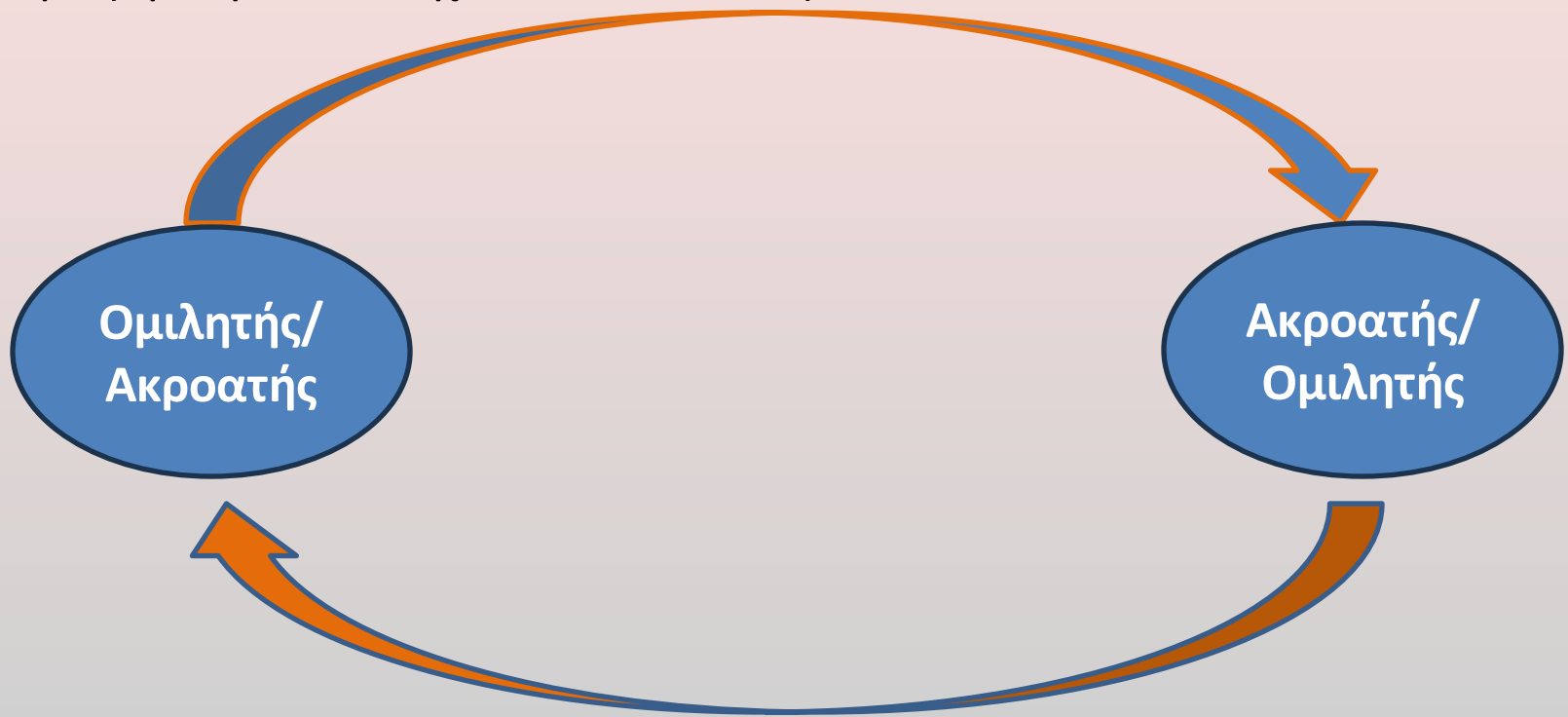


Αλληλεπίδραση



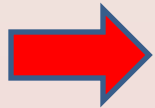
Η Επικοινωνία ως Συναλλαγή

- Η επικοινωνία ως **συναλλαγή**: μια **συνεχώς μεταβαλλόμενη διαδικασία** (Watzlavick, Beavin & Jackson, 1967. Watzlavick, 1977.1978. Wilmot, 1978), καθώς αλλάζουν οι συμμετέχοντες αλλά και το πλαίσιο τους...
- Κάθε άτομο λειτουργεί ταυτόχρονα και ως ομιλητής και ως ακροατής. Την ίδια στιγμή που εκπέμπουμε μήνυμα δεχόμαστε και μήνυμα από την δική μας επικοινωνία, καθώς και από τα μηνύματα του άλλου ατόμου
- Αλληλεξαρτώμενα στοιχεία επικοινωνίας.



Η Επικοινωνία ως Διαδικασία Προσαρμογής

Για την **επιτυχή επικοινωνία** απαιτούνται **κοινά «σήματα»**:
κοινός ρυθμός, συγχρονισμός, ένταση προβλέπουν **καλύτερη
σχέση/ αρμονία.**



Χρειάζεται **χρόνος** να μάθουμε «τα σήματα» του άλλου...
(γονείς κ παιδιά, ζευγάρια, άνθρωποι από διαφορετικούς
πολιτισμούς)

Η Επικοινωνία ως Διαδικασία Προσαρμογής

Προσαρμογή σημαίνει:

- ✓ Αναγνώριση των σημάτων του άλλου.
- ✓ Εκμάθηση του τρόπου χρήσης των σημάτων από τον άλλο.
- ✓ Κατανόηση του τι σημαίνουν τα σήματα του άλλου.

Διαπολιτισμική επικοινωνία:

π.χ. κοίταγμα στα μάτια= ειλικρίνεια για τους Αμερικανούς/ = έλλειψη σεβασμού για τους Ιάπωνες..

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

Η Επικοινωνία ως Διαδικασία Προσαρμογής

- ****Θεωρία της Επικοινωνιακής Προσαρμογής:** Μιλάμε όπως οι ακροατές μας/ συνομιλητές μας για να αποκτήσουμε αποδοχή και επικοινωνιακή αποτελεσματικότητα (Giles, Mulac, Bradac, & Johnson, 1987).
- Δυο άνθρωποι με παρόμοιο αριθμό ομιλίας τείνουν να έλκονται περισσότερο μεταξύ τους από ότι εκείνοι με διαφορετικό ρυθμό ομιλίας!
- Η ομοιότητα συνδέεται με μεγαλύτερη:
 - αμεσότητα
 - κοινωνικότητα
 - οικειότητα.

Η Επικοινωνία ως Διαδικασία Προσαρμογής

- **Ίδια ένταση** στη γλώσσα με αυτή των ακροατών μας, δείχνει μεγαλύτερη αξιοπιστία (Aune & Kikuchi, 1993).



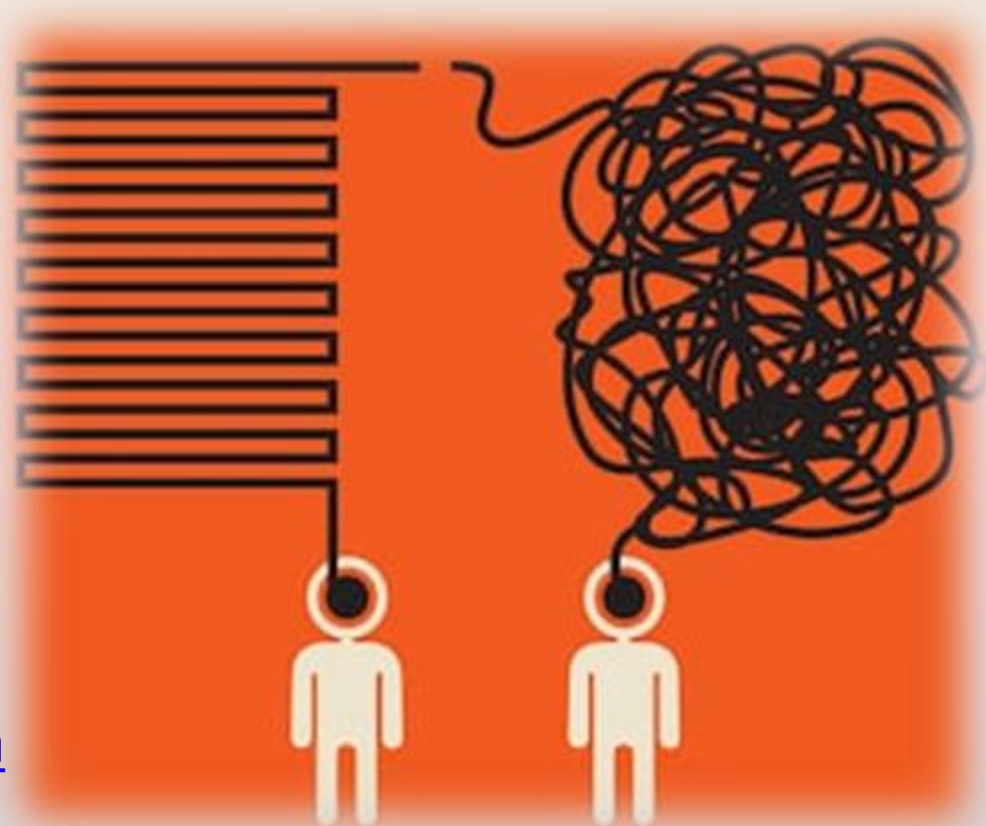
Πως σχετίζεται η αρχή της προσαρμογής στην επικοινωνία ανάμεσα σε γονείς και παιδιά;

Η Επικοινωνία ως Διαδικασία Προσαρμογής

Πολιτισμός: Τα χαρακτηριστικά της επικοινωνίας επηρεάζονται πολύ από τον πολιτισμό (ως πλαίσιο) (*Albert & Nelson, 1993*) αλλά η εκπαίδευσή μας σε **δεξιότητες επικοινωνίας** μειώνει τις παρεξηγήσεις (*cultural competence).

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

<https://www.youtube.com/watch?v=kMxRnzqqrz9g>



Η Επικοινωνία Περιλαμβάνει τις Διαστάσεις του Περιεχομένου και της Σχέσης

- Η επικοινωνία υποδηλώνει το **περιεχόμενο** καθώς **και τη σχέση**.. (τι λέμε και πού βάζουμε την έμφαση): Δείχνει ιεραρχία, ισοτιμία, εξουσία στη σχέση.
- ✗ **Αγνοώντας τις διαστάσεις της σχέσης** και μένοντας στο **περιεχόμενο**... έχουμε συγκρούσεις. Συνήθως αυτό κάνουν οι **άντρες**... (Pearson, West & Turner, 1995). Οι **γυναίκες** εστιάζουν στα μηνύματα **σχέσης**.
- ✓ **Αναγνωρίζοντας τις διαστάσεις της σχέσης**... βελτιώνεται το κλίμα και η σχέση...

Η Επικοινωνία Περιλαμβάνει τις Διαστάσεις του Περιεχομένου και της Σχέσης

- ✓ «Το καλό που σου θέλω να έρθεις να με δεις μετά τη συνεδρίαση»
- ✓ «Σε παρακαλώ, μπορώ να σε δω μετά τη συνεδρίαση;»
- ✓ «Έλα να με δεις μετά τη συνεδρίαση»
- Σχέση ανώτερου-κατώτερου ή ακόμα και οι προτιμήσεις.
- Ισότιμη σχέσεις με σεβασμό προς τον εργαζόμενο.

Η Επικοινωνία Περιλαμβάνει τις Διαστάσεις του Περιεχομένου και της Σχέσης

- Διάλογος ανάμεσα σε ζευγάρι:
 - *Αύριο θα πάω για bowling με την ομάδα από τη δουλειά.*
 - *Γιατί δεν μπορούμε να κάνουμε ποτέ κάτι μαζί;*

Επαναδιατύπωση:

- Τα παιδιά οργάνωσαν να πάμε για bowling. Θα ήθελα πολύ να πάω.
Σε πειράζει να πάω;
- Οι διαφωνίες στο επίπεδο της σχέσης ή στο επίπεδο του μηνύματος είναι πιο εύκολο να λυθούν; Γιατί;

Οι επικοινωνιακές ακολουθίες έχουν στίξη

(Watzlavick, Beavin, Jackson, 1967)

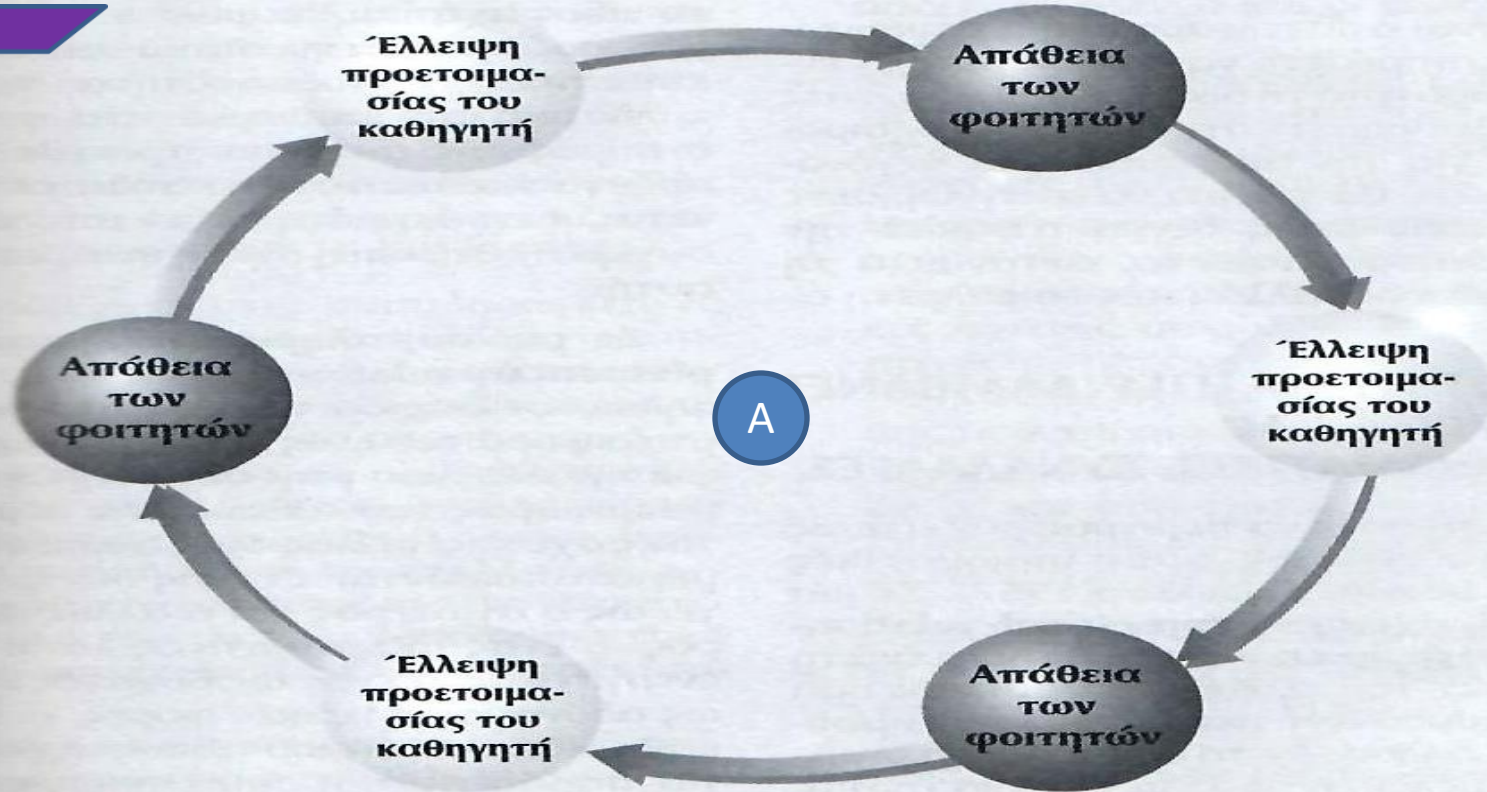
- ❁ Τα επικοινωνιακά γεγονότα αποτελούν συνεχείς συναλλαγές. Δεν υπάρχει σαφής αρχή ή τέλος..
- ❁ Ως συμμετέχοντες/ παρατηρητές διαιρούμε τη συνεχή κυκλική διαδικασία σε:
 - αιτίες και αποτελέσματα
 - ή
 - ερεθίσματα και αντιδράσεις

} **Στίξη**

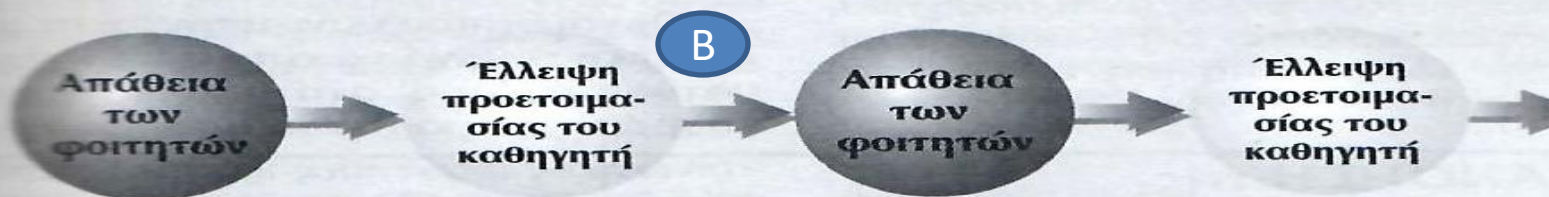
Π.χ. Οι φοιτητές είναι απαθείς- ο καθηγητής δεν προετοιμάζεται για το μάθημα.

Ο καθένας διαιρεί/ βάζει τη στίξη όπως νιώθει καλύτερα.

Ας θυμόμαστε: **Δεν συμπίπτει πάντα η δική μας στίξη με των άλλων...**



(α) Η ακολουθία των γεγονότων όπως ισχύει στην πραγματικότητα.



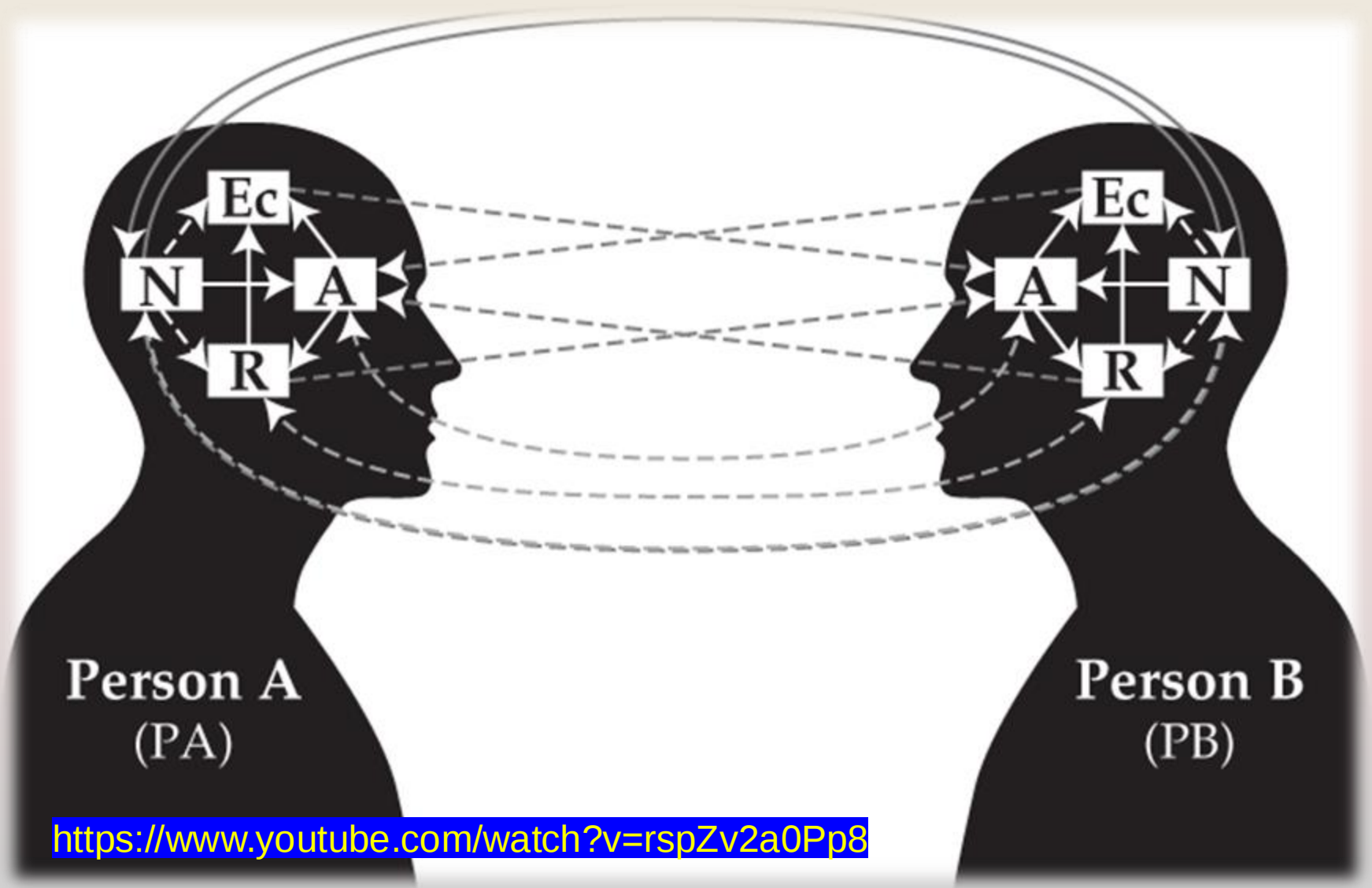
(β) Η ακολουθία των γεγονότων με τη στίξη που χρησιμοποιεί ο καθηγητής



(γ) Η ακολουθία των γεγονότων με τη στίξη που χρησιμοποιούν οι φοιτητές

Η ακολουθία:
 Α. όπως είναι.
 Β. όπως τη βλέπει ο καθηγητής.
 Γ. όπως τη βλέπουν οι φοιτητές.

Το Συνεχές – Αλληλεπίδραση στην Επικοινωνία



Η Επικοινωνία: Συμμετρικές και Συμπληρωματικές Συναλλαγές/ Σχέσεις....

Η επικοινωνία περιλαμβάνει συμμετρικές και συμπληρωματικές συναλλαγές (Watzlavick, Beavin, Jackson, 1967).

Συμμετρική σχέση. Καθρέφτισμα του ενός στον άλλο: υπάρχει ισότητα, χωρίς προσπάθεια ελαχιστοποίησης της διαφοράς (θυμώνω επειδή θυμώνεις, κάνω ό,τι κάνεις..).

Συμπληρωματική σχέση.

Οι διαφορές μεγιστοποιούνται.

Ο ένας φέρεται ως ανώτερος

Ο άλλος ως κατώτερος κ.ο.κ.

III. Symmetrical vs. Complementary

☐ Symmetrical = equal or similar status



☐ Complementary = unequal or opposite status



<https://www.youtube.com/watch?v=fLvd7IAU35o>

<https://www.youtube.com/watch?v=0F0TKXNnMpE>

- Τα συμπληρωματικά ζευγάρια παρουσιάζουν χαμηλότερο επίπεδο συζυγικής προσαρμογής απ' ό,τι τα συμμετρικά ζευγάρια!

Η Επικοινωνία: Συμμετρικές και Συμπληρωματικές Συναλλαγές/ Σχέσεις....

Η παρακάτω ταξινόμηση βασίζεται στις έρευνες των Rogers-Millar & Millar 1979· Millar & Rogers 1987· και Rogers & Farace 1975. Θεωρείτε αυτή την ταξινόμηση χρήσιμη για την κατανόηση των σχέσεων;

Είδος Επικοινωνίας	Παράδειγμα
Στην ανταγωνιστική συμμετρία, κάθε άτομο προσπαθεί να ασκήσει έλεγχο πάνω στο άλλο (συμβολίζεται μ' ένα βέλος προς τα πάνω ↑). Καθένας επικοινωνεί με μηνύματα one-up (μηνύματα με τα οποία επιχειρείται να ελεγχθούν οι συμπεριφορές του άλλου ατόμου):	Pat: Κάν'το τώρα. ↑ Chris: Θα το κάνω, όταν είμαι καλός και έτοιμος· αλλιώς, κάν'το εσύ. ↑
Στην υποτακτική συμμετρία, κάθε άτομο επικοινωνεί με υποταγή (συμβολίζεται μ' ένα βέλος προς τα κάτω ↓)· και τα δύο μηνύματα είναι one-down (μηνύματα με τα οποία εκφράζεται υποταγή στην επιθυμία του άλλου ατόμου):	Pat: Τι θέλεις για βραδινό; ↓ Chris: Ό,τι σου αρέσει, δεν έχω πρόβλημα. ↓
Στην ουδέτερη συμμετρία, τα άτομα επικοινωνούν παρόμοια, όμως κανένα δεν επικοινωνεί ανταγωνιστικά, one-up, ούτε υποτακτικά, one-down (συμβολίζεται μ' ένα οριζόντιο βέλος →):	Pat: Η Jackie χρειάζεται καινούργια παπούτσια. → Chris: Και καινούργιο σακάκι. →
Στη συμπληρωματικότητα, το ένα άτομο εκφράζει την επιθυμία να ελέγχει (one-up) και το άλλο άτομο εκδηλώνει υποταγή (one-down).	Pat: Να, αγάπη μου, κάν'το έτσι. ↑ Chris: Α, ωραία· είσαι τόσο έξυπνη. ↓
Σ' ένα άλλο είδος συμπληρωματικότητας -το αντίστροφο του παραπάνω- το μήνυμα υποταγής (one-down) έρχεται πρώτο και ακολουθείται από ένα μήνυμα ελέγχου (one-up):	Pat: Χρειάζομαι προτάσεις για τη διεύθυνση αυτής της νέας ομάδας των νεοσύλλεκτων. ↓ Chris: Α, είναι εύκολο· διηύθυνα τέτοιες ομάδες για χρόνια. ↑

Οι γάμοι στη μικρή ηλικία είναι συχνά συμπληρωματικές σχέσεις και ενδέχεται να λειτουργούν έτσι. Μη-αποτελεσματικές οι σχέσεις αυτές/ χαμηλότερο επίπεδο (Holden, 1991. Main & Oliver, 1988). Χαρακτηριστικό τους η **ακαμψία...**



****Υπάρχουν και τα μεταβατικά σχήματα:**

Δεν περιλαμβάνουν μια δήλωση αντίθετη με το προηγούμενο μήνυμα- δεν απαντά στο ανταγωνιστικό μήνυμα με υποταγή – Ούτε σε ένα μήνυμα υποταγής με ανταγωνιστικό μήνυμα.

Πιθανά σχήματα μετάβασης:

- Η απάντηση στο ανταγωνιστικό μήνυμα δεν περιλαμβάνει ένα ανταγωνιστικό μήνυμα ή μήνυμα υποταγής (*«Θέλω να πάω σινεμά» «Υπάρχουν πολλές παραστάσεις αυτό το Σ-Κ..»*).
- Η απάντηση στο μήνυμα υποταγής δεν περιλαμβάνει ούτε άλλο μήνυμα υποταγής ούτε ανταγωνιστικό μήνυμα (*«Είμαι αδέξια με τις μηχανές» «πολλοί άνθρωποι δυσκολεύονται με τις μηχανές»*).
- Η απάντηση σε **μήνυμα μετάβασης** περιλαμβάνει ένα ανταγωνιστικό μήνυμα (*«μπορούμε να το λύσουμε με πολλούς τρόπους..» «Αυτός είναι ο σωστός τρόπος»*).
- Η απάντηση σε ένα **μήνυμα μετάβασης** περιλαμβάνει ένα **μήνυμα υποταγής**. (*«μπορούμε να το λύσουμε με πολλούς τρόπους..» «όπως και να το κάνεις είναι οκ»*).

(Millar & Rogers, 1987)

Σκεφτείτε...

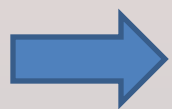
Ποιες σχέσεις παρατηρείται να είναι **Ευέλικτες ή Άκαμπτες - Συμμετρικές / Συμπληρωματικές;**

- συντροφικές/ συζυγικές;
- μητέρας – παιδιού
- στρατού
- εκπαίδευσης
- επαγγελματικές μεταξύ ομοτίμων/ μεταξύ προϊσταμένου-υφισταμένου;

Πώς θα πρέπει να είναι κατά τη γνώμη σας;

Επικοινωνία για Πάντα...!

- Η Επικοινωνία είναι **αναπόφευκτη** (εκτός αν δεν την προσέξει ο έτερος των συμμετεχόντων) (π.χ. ένας φοιτητής κοιτάζει έξω από το παράθυρο και ο καθηγητής τον παρατηρεί).
- **Μη αναστρέψιμη:** Ό,τι ειπωθεί έχει ειπωθεί («το κρασί δεν ξαναγίνεται σταφύλια»). Η μη-λεκτική μπορεί και να ‘σβηστεί’ – η γραπτή μένει (scripta manent) – Το email που έστειλα δε γυρίζει πίσω!! Ρατσιστικά ή σεξιστικά σχόλια που δεν διαγράφονται ΠΟΤΕ!! **Προσοχή!**
- **Ανεπανάληπτη:** Συμβαίνει μια φορά, δεν αλλάζει η πρώτη εντύπωση που δώσαμε, ό,τι είπαμε σε μια συνέντευξη, κ.λπ.



Μπορούμε μόνο να **προσπαθήσουμε** να το αλλάξουμε ενσυνείδητα... (π.χ. λυπάμαι που πίεσα τόσο τα πράγματα, μπορούμε να ξαναπροσπαθήσουμε;)

Ερωτήσεις Κριτικής Σκέψης...

- **Διπλά μηνύματα** ανάμεσα **στο θεραπευτή και θεραπευόμενο** με αναπηρία. Καθένας φαίνεται να εκπέμπει αντιφατικά μηνύματα που δημιουργούν διπλές δεσμεύσεις και για τους δύο. Ο θεραπευόμενος εκφράζει και την επιθυμία να εστιάσει την αναπηρία αλλά και την επιθυμία να την αγνοήσει.

Τι κάνει ο θεραπευτής; Αν ο θεραπευτής εστιάσει στην αναπηρία, παραβιάζει την επιθυμία του πελάτη να την αγνοήσει και αν ο θεραπευτής την αγνοήσει παραβιάζει την επιθυμία του πελάτη να επικεντρωθεί αυτή.

Ανεξάρτητα από την αντίδραση του, ο θεραπευτής παραβιάζει μία από τις δύο προτιμήσεις του πελάτη. Τί κατευθυντήριες γραμμές θα δίνετε στο θεραπευτή ή τον πελάτη με βάση όσα γνωρίζεται για τα αντιφατικά μηνύματα;

Ερωτήσεις Κριτικής Σκέψης...

- Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στα φύλα όσον αφορά την ικανότητα αξιολόγησης της στίξης ενός άλλου ατόμου;
- Επηρεάζει η συγγένεια το ποιος προσαρμόζεται σε ποιον;
- Ποιος είναι αποτελεσματικότερος τρόπος να «πάρεις πίσω» μία παρατήρηση που δεν ήταν ευγενική ή που δεν χαρακτηριζόταν από πολιτισμική ευαισθησία;
- Ισχύει για όλες τις ηλικιακές ομάδες η μεγαλύτερη προσαρμογή που παρατηρείται στα συμμετρικά ζευγάρια (σε σχέση με τα συμπληρωματικά ζευγάρια); Ισχύει και για τις ομοφυλοφιλικές σχέσεις όπως φαίνεται να ισχύει για τις ετεροφυλικές σχέσεις;