

ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΨΧ84

3^η Διάλεξη



Διδάσκουσα: Αρετή Τσινού, PhD

atsinou@psych.uoa.gr

Κύρια Σημεία Διάλεξης

Ενότητα 3, Αντίληψη (DeVito, 2004)

- 😊 Αισθητηριακή διέγερση
- 😊 Οργάνωση της αισθητηριακής διέγερσης
- 😊 Ερμηνεία- Αξιολόγηση της αισθητηριακής διέγερσης
- 😊 Διαδικασίες που Επηρεάζουν την Αντίληψη

😊 Άδηλη θεωρία της προσωπικότητας

😊 Αυτοεκπληρούμενη προφητεία

😊 Αντιληπτικός τονισμός

😊 Αρχική και πρόσφατη εντύπωση

😊 Συνέπεια

😊 Στερεότυπα

😊 Κριτική αντίληψη

😊 Μείωση αβεβαιότητας

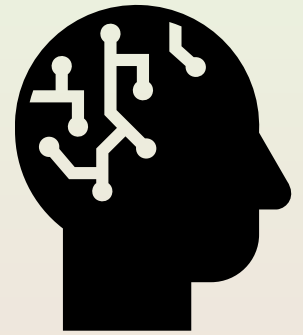
😊 Απόδοση

😊 Μεροληπτικότητα της αυτοεξυπηρέτησης

😊 Το θεμελιώδες σφάλμα απόδοσης

😊 Υπεραπόδοση

Αντίληψη



- Η αντίληψη → μια πολύπλοκη διαδικασία.
- Μεταξύ ήχων και μαύρων σημείων στο χαρτί εκεί έξω, και τα μηνύματα στον εγκέφαλό μας υπάρχει απόσταση.
- Ότι συμβαίνει εκεί έξω διαφέρει πολύ από το τι φθάνει στη συνείδηση μας.
- Η αντιληπτική διαδικασία οργανώνεται σε τρία στάδια που είναι επικαλυπτόμενα και περίπου συνεχή:

A. Αισθητηριακή διέγερση.

Νιώθετε, μυρίζετε, ακούτε το ερέθισμα..

Ακόμα και αν διαθέτουμε την αισθητηριακή ικανότητα να αντιληφθούμε τα ερεθίσματα αυτό δε συμβαίνει πάντα.

Συνήθως νιώθουμε/ προσέχουμε αυτά που μας ενδιαφέρουν..

Αντίληψη



***B. Οργάνωση της αισθητηριακής διέγερσης** βάσει ορισμένων αντιληπτικών αρχών. Για παράδειγμα:

- **Εγγύτητα** (proximity).

Οι άνθρωποι ή τα μηνύματα σε μικρή φυσική απόσταση μεταξύ τους, γίνονται αντιληπτά μαζί, ως μονάδα.

Π.χ. Βλέπετε συχνά δυο άτομα μαζί;= «ζευγάρι» = το αντιλαμβάνεστε με «παρόμοιες απόψεις»!!

- **Συμπλήρωση** (closure)

Αντιλαμβανόμαστε μία μορφή ή ένα μήνυμα ως κλειστά η ολοκληρωμένα ενώ στην πραγματικότητα είναι ανοιχτά η ανολοκλήρωτα

Π.χ. μισός κύκλος = αντιλαμβάνομαι ολόκληρο κύκλο, κουκίδες σε ημικυκλική θέση. **Ακούτε/βλέπετε κάτι, υπονοείτε το υπόλοιπο.** ⁴

Αντίληψη



***B. Οργάνωση της αισθητηριακής διέγερσης** βάσει ορισμένων αντιληπτικών αρχών. Για παράδειγμα:

■ Αντίθεση:

Παρατηρούμε ότι ορισμένα στοιχεία (άνθρωποι ή μηνύματα) δεν ανήκουν μαζί, διαφέρουν πολύ μεταξύ τους για να είναι μέρος της ίδιας αντιληπτικής οργάνωσης.

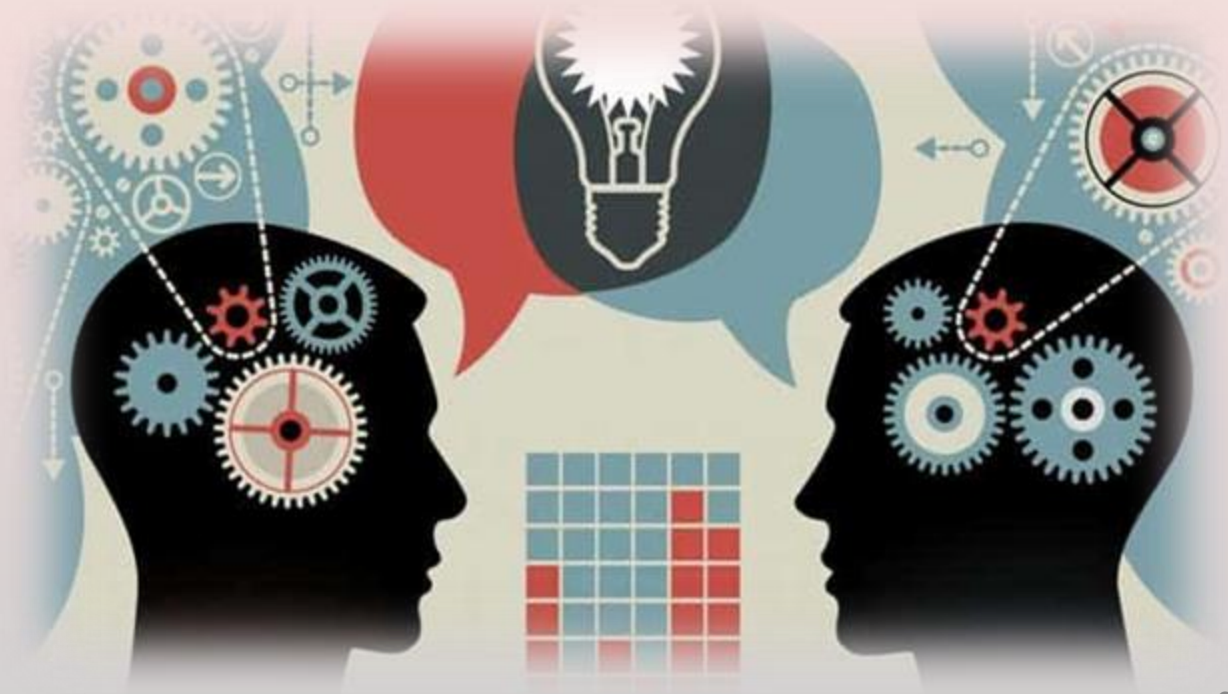
π.χ. Σε ένα δημόσιο λόγο οι ακροατές τα εστιάζουν την προσοχή τους στις αλλαγές της έντασης εφόσον αυτές έρχονται σε αντίθεση με το υπόλοιπο μήνυμα. <https://www.youtube.com/watch?v=zO-cWNQa90g>

➤ Υπάρχουν κι άλλες αρχές αντιληπτικές αρχές, ο καθένας οργανώνει το μήνυμα σε ένα **σχήμα που έχει νόημα για τον ίδιο...** – **δεν είναι απαραίτητο αληθινό ή λογικό αντικειμενικά.**

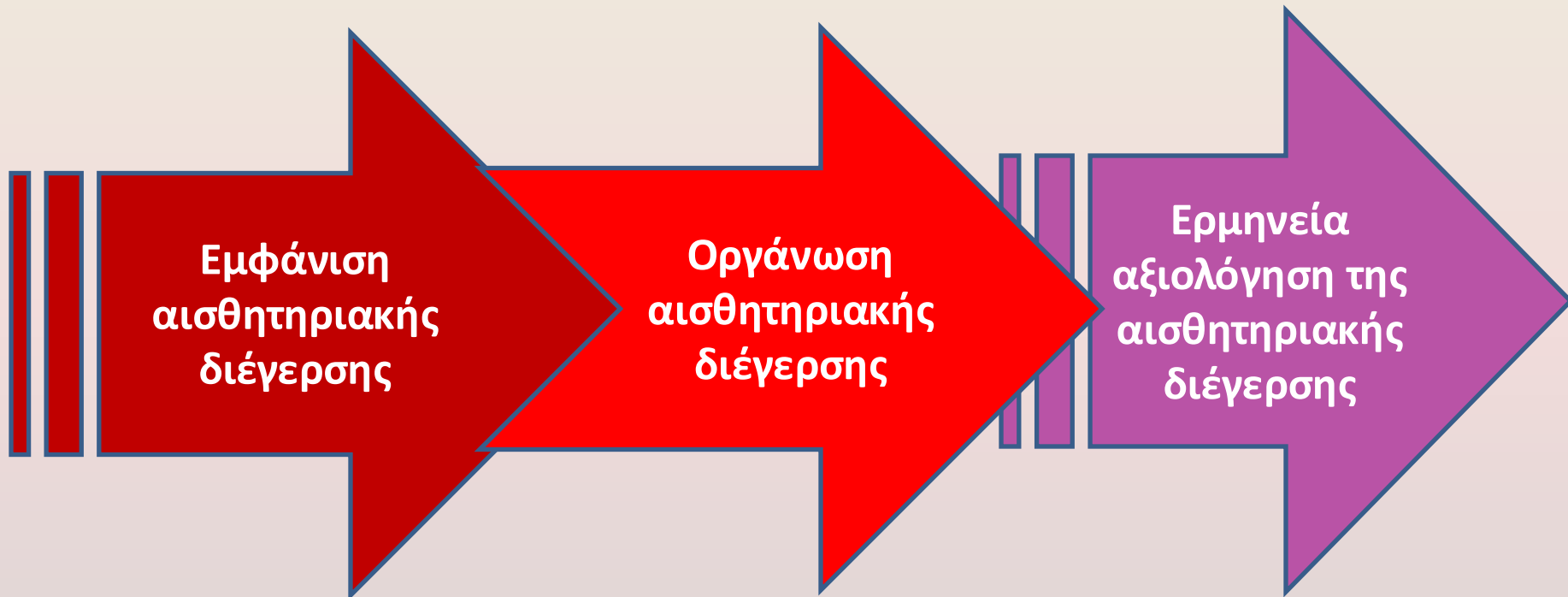
Αντίληψη

***Γ. Η Ερμηνεία- Αξιολόγηση** της αισθητηριακής διέγερσης, βασίζεται σε προηγούμενες εμπειρίες, αξίες, γνώσεις, επιθυμίες, προσδοκίες κ.λπ..

- Διαφέρουν από άτομο σε άτομο, από πολιτισμό σε πολιτισμό...



Αντιληπτική Διεργασία



Διαδικασίες που Επηρεάζουν την Αντίληψη

(Rubin & McNeil 1985. Rubin 1973)

Τουλάχιστον 7 διαδικασίες επηρεάζουν την αντίληψή μας – που ενέχουν και εμπόδια στην ακριβή αντίληψη και διαστρεβλώνουν τις αντιλήψεις και διαπροσωπικές σχέσεις (Rubin & McNeil 1985. Rubin 1973).

Άδηλη θεωρία της προσωπικότητας (implicit personality theory).

- ✓ Ένα άδηλο σύστημα κανόνων που καθορίζει ποια χαρακτηριστικά ενός ατόμου συνδυάζονται με άλλα χαρακτηριστικά.
- ✓ Κάποιος που έχει ορισμένα θετικά χαρακτηριστικά θεωρούμε ότι «σίγουρα θα έχει και άλλα καλά»/ (και αντίστροφα).

Π.χ. φιλότιμος= ελληνικά/ shi gu κινεζικά= (καλός οικογενειάρχης κ.λπ.)/
Αγγλία «καλλιτεχνικός τύπος»

- ❖ Ισχύει παντού; Σε όλους τους πολιτισμούς;
- ❖ Πώς βλέπουν οι 'blue collars' τους 'white collars' κοκ.

Συνέπεια: Μας εμποδίζει να διορθώσουμε τις απόψεις μας/ την αντίληψη μας αν οι πληροφορίες διαφέρουν.

Διαδικασίες που Επηρεάζουν την Αντίληψη

(Rubin & McNeil 1985. Rubin 1973)

Άδηλη θεωρία της προσωπικότητας.

Πιθανά εμπόδια:

- ✓ Να αντιλαμβανόμαστε κάποιες ιδιότητες σε ένα άτομο έτσι ώστε να επιβεβαιώνεται η «θεωρία» μας, ενώ στην πραγματικότητα δεν υπάρχουν
 - ❖ Θυμόμαστε ευκολότερα τις πληροφορίες που συμφωνούν με τις άδηλες θεωρίες μας απ' ότι τις πληροφορίες που δεν συμφωνούν
- ✓ Αγνοούμε ή διαστρεβλώνουμε ιδιότητες ή χαρακτηριστικά που δεν είναι σύμφωνα με τη θεωρία μας.

Διαδικασίες που Επηρεάζουν την Αντίληψη

(Rubin & McNeil 1985. Rubin 1973)

Αυτοεκπληρούμενη προφητεία (Insel & Jacobson, 1975. Merton 1957). Οι προσδοκίες μας καθορίζουν τις εξελίξεις θετικά / αρνητικά.

<https://www.youtube.com/watch?v=3VCNcZTYvzM>

(Finding Nemo - Self Fulfilling Prophecy)

4 βασικά βήματα στην αυτοεκπληρούμενη προφητεία:

1. Κάνουμε μια πρόβλεψη ή διατυπώνουμε μια πεποίθηση για ένα άτομο ή μια κατάσταση.
2. Ενεργούμε προς αυτό το άτομο ή την κατάσταση σαν αυτή η πρόβλεψη ή η πεποίθηση να ήταν αληθινή.
3. Επειδή ενεργούμε σαν να ήταν αληθινή, γίνεται αληθινή η πεποίθηση μας.
4. Παρατηρούμε την επιρροή μας στο άτομο ή την κατάσταση που προκύπτει και αυτό που βλέπουμε ενισχύει τις πεποιθήσεις μας.

Διαδικασίες που Επηρεάζουν την Αντίληψη

(Rubin & McNeil 1985. Rubin 1973)

Αυτοεκπληρούμενη προφητεία

Πιθανά εμπόδια:

- ✓ Η τάση εκπλήρωσης της δικής μας προφητείας ενδέχεται να επηρεάσει τη συμπεριφορά του άλλου, ώστε να επιβεβαιωθεί η προφητεία μας.
- ✓ Διαστρεβλώνεται η αντίληψη μας και βλέπουμε αυτό που προβλέπουμε και όχι την πραγματικότητα.

Διαδικασίες που Επηρεάζουν την Αντίληψη

(Rubin & McNeil 1985. Rubin 1973)

Αντιληπτικός τονισμός (perceptual accentuation).

- ✓ Βλέπω αυτό που θέλω να δω!
- ✓ Οι **ανάγκες μου** με κάνουν να βλέπω μια ευκαιρία/ ένα άτομο ως πολύ σημαντικό («το σπανάκι νόστιμο»!) ή δίνουμε **έμφαση στα αρνητικά**. Επηρεάζει την κρίση μας...
- ✓ Βλέπω τους φίλους μου ομορφότερους και εξυπνότερους!
- ✓ Το διψασμένο άτομο έχει την οφθαλμαπάτη του νερό!

Διαδικασίες που Επηρεάζουν την Αντίληψη

(Rubin & McNeil 1985. Rubin 1973)

Αντιληπτικός τονισμός

Πιθανά εμπόδια:

- ✓ Διαστρέβλωση της πραγματικότητας.
- ✓ Δεν αντιλαμβάνομαι αυτό που δεν θέλω να δω (π.χ. βλέπω το ενδιαφέρον του πωλητή και όχι τη στρατηγική πώλησης).
- ✓ Διαστρέβλωση της πληροφορίας που απειλεί τον εαυτό (π.χ. αρνητική κριτική) άρα δεν αυτοβελτιώνομαι.
- ✓ Προβολή αρνητικών χαρακτηριστικών εαυτού στους άλλους.
- ✓ Φαινόμενο Pollyanna- αντιλαμβάνομαι και θυμάμαι καλύτερα τις θετικές ιδιότητες του άλλου.

Διαδικασίες που Επηρεάζουν την Αντίληψη

(Rubin & McNeil 1985. Rubin 1973)

Αρχική και πρόσφατη εντύπωση

- ☐ Επίδραση αρχικής εντύπωσης
- ☐ Επίδραση πρόσφατης εντύπωσης



Πείραμα Asch, 1946, με επίθετα). Ποια αναφέρω πρώτα, ποια τελευταία; Τα θετικά ή τα αρνητικά;

Η πρώτη εντύπωση (διαπροσωπικά) ενδέχεται να είναι η σημαντικότερη. Θα φιλτράρω τις πρόσθετες πληροφορίες για να διαμορφώσω μια εικόνα υπό το φως των πρώτων εντυπώσεων.

Διαδικασίες που Επηρεάζουν την Αντίληψη

(Rubin & McNeil 1985. Rubin 1973)

Αρχική και πρόσφατη εντύπωση

Πιθανά εμπόδια:

- ✓ Σχηματίζω μια συνολική εικόνα για κάποιον με βάση της αρχικής εντύπωσης που δεν είναι ακριβής ή τυπική.
 - ✓ Απορρίπτω ή διαστρεβλώνω μεταγενέστερες αντιλήψεις για να αποφύγω να αμφισβητήσω την αρχική εντύπωση.
- **Συνέπεια:** Επηρεάζει, διαστρεβλώνει την κρίση μας.

Διαδικασίες που Επηρεάζουν την Αντίληψη

(Rubin & McNeil 1985. Rubin 1973)

Συνέπεια: Διατήρηση ισορροπίας ανάμεσα στις στάσεις μου.

Αναμένω κάποια πράγματα να πηγαίνουν μαζί ενώ κάποια άλλα δεν συνδυάζονται.



- ✓ Περιμένω κάποιος που με συμπαθεί να με συμπαθεί πάντα/κάποιος που αντιπαθώ να με αντιπαθεί, ο φίλος μου να συμπαθεί το φίλο μου/.. να αντιπαθεί τον εχθρό μου, κοκ.

Πιθανά εμπόδια:

- Μας εμποδίζει να δούμε αλλιώς έναν άνθρωπο, π.χ. έναν δυνατό σε στιγμή αδυναμίας.

Διαδικασίες που Επηρεάζουν την Αντίληψη

(Rubin & McNeil 1985. Rubin 1973)

Στερεότυπα: Γενίκευση απόψεων για ομάδες/ ηλικίες φύλο κ.λπ.: Συχνά καθορίζουν τις αντιδράσεις μας αρνητικά.

Τι κάνω όταν ενώ είμαι σταματημένη με το αυτοκίνητο μου τρεις νεαροί άνδρες μου χτυπάνε το παράθυρο; 

Πιθανά εμπόδια:

- Μας εμποδίζουν να δούμε τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά ενός ατόμου (το θεωρώ μέλος μιας ομάδας) που μπορεί να είναι εξαιρετικά/ χρήσιμα..

Διαδικασίες που Επηρεάζουν την Αντίληψη

(Rubin & McNeil 1985. Rubin 1973)

Απόδοση (attribution) (Fiske & Taylor, 1984, Kelley, 1979)

- Γιατί κάνουμε αυτό που κάνουμε;
- Αποδίδουμε τη συμπεριφορά σε εσωτερικά αίτια (προσωπικότητα) ή εξωτερικά (συνθήκες);
- ❑ Αν τα αίτια είναι εσωτερικά, τότε το άτομο έχει ευθύνη.
- ❑ Αν είναι οι συνθήκες, δικαιολογούμε το άτομο.

Διαδικασίες που Επηρεάζουν την Αντίληψη

(Rubin & McNeil 1985. Rubin 1973)

Απόδοση

Αποδίδουμε τη συμπεριφορά βάσει των αρχών της:

- **Συναίνεσης:** Συμπεριφέρεται σαν τους άλλους; Αν όχι, τότε έχει εσωτερικά αίτια/κίνητρα.
- **Συνέπειας:** Συμπεριφέρεται πάντα ίδια; Αν ναι, τότε έχει εσωτερικά κίνητρα.
- **Διαφοροποίηση:** Συμπεριφέρεται με παρόμοιο τρόπο σε διαφορετικές καταστάσεις; Αν ναι, τότε έχει εσωτερικά αίτια.
- **Ελεγχιμότητας:** Έχει τον έλεγχο της συμπεριφοράς του; Αν ναι, τότε έχει εσωτερικά αίτια (π.χ. άργησε γιατί ήθελε να δει το τέλος μιας ταινίας/ έγινε μάρτυρας μιας ληστείας).

Διαδικασίες που Επηρεάζουν την Αντίληψη

(Rubin & McNeil 1985. Rubin 1973)

Απόδοση

Εμπόδια για την απόδοση: Είναι μόνο υποθέσεις μας..

Πιθανά εμπόδια

✓ **Η μεροληπτικότητα της αυτοεξυπηρέτησης** (*Self-serving bias*)-

- Μεροληψία υπέρ του εαυτού μου «πήρα 10 γιατί διάβασα πολύ», «πήρα 3 γιατί ήταν δύσκολο το τεστ».
- Η σημασία της αυτοεκτίμησής μας – Αιτία η ανάγκη για μείωση της ευαλωτότητας μας (Aronson et al. 1994).
- Η σημασία της πεποίθησης περί «δίκαιου κόσμου»- «Τα κακά πράγματα συμβαίνουν μόνο στους κακούς», «Παίρνει κανείς ό,τι του αξίζει», ισχύει;

Διαδικασίες που Επηρεάζουν την Αντίληψη

(Rubin & McNeil 1985. Rubin 1973)

Απόδοση

Πιθανά εμπόδια

- ✓ **Το θεμελιώδες σφάλμα απόδοσης** (*fundamental attribution error*). “Κάνει αυτά που κάνει γιατί είναι τέτοιος άνθρωπος και όχι γιατί βιώνει αυτή τη κατάσταση”.
 - Υπερεκτιμούμε τους εσωτερικούς παράγοντες και υποτιμούμε την επίδραση των εξωτερικών.
 - Για τη δική μας συμπεριφορά (επειδή ξέρουμε καλύτερα **εμάς και τις συνθήκες μας**) αποδίδουμε σε εξωτερικούς παράγοντες τις συμπεριφορές **μας**
 - ...ενώ σε **εσωτερικούς** παράγοντες τις συμπεριφορές των **άλλων**. Άδικο;;
- ❖ Δεν ισχύει σε όλους τους πολιτισμούς: π.χ. Ινδούς (έμφαση στους εξωτερικούς παράγοντες Vs ΗΠΑ έμφαση στους εσωτερικούς). ΗΠΑ- έμφαση στην αιτιότητα- «το έκανε γιατί...»

Διαδικασίες που Επηρεάζουν την Αντίληψη

(Rubin & McNeil 1985. Rubin 1973)

Απόδοση

Πιθανά εμπόδια

- ✓ **Υπεραπόδοση** (*over-attribution*). Αποδίδουμε τις συμπεριφορές των άλλων σε ένα ή δυο προφανή χαρακτηριστικά (π.χ. «μεγάλωσε σε οικογένεια αλκοολικών», «είναι ορφανός»).

Όμως,

- Η προσωπικότητα είναι πιο πολύπλοκη και με περισσότερα χαρακτηριστικά... Συχνά είναι άδικο...



Κριτική Αντίληψη: Κάνοντας τις Αντιλήψεις Ακριβέστερες (Littlejohn, 1996)

- ✓ Αναγνωρίζουμε το δικό μας ρόλο στην αντίληψη του μηνύματος:
- ✗ Αποφεύγουμε τα βιαστικά συμπεράσματα.
- ✗ Αποφεύγουμε τα συμπεράσματα με μια ένδειξη μόνο.
- ✗ Αποφεύγουμε τις προκαταλήψεις.
- ✓ Ελέγχουμε τις αντιλήψεις μας.
- ✓ Μειώνουμε την αβεβαιότητα.

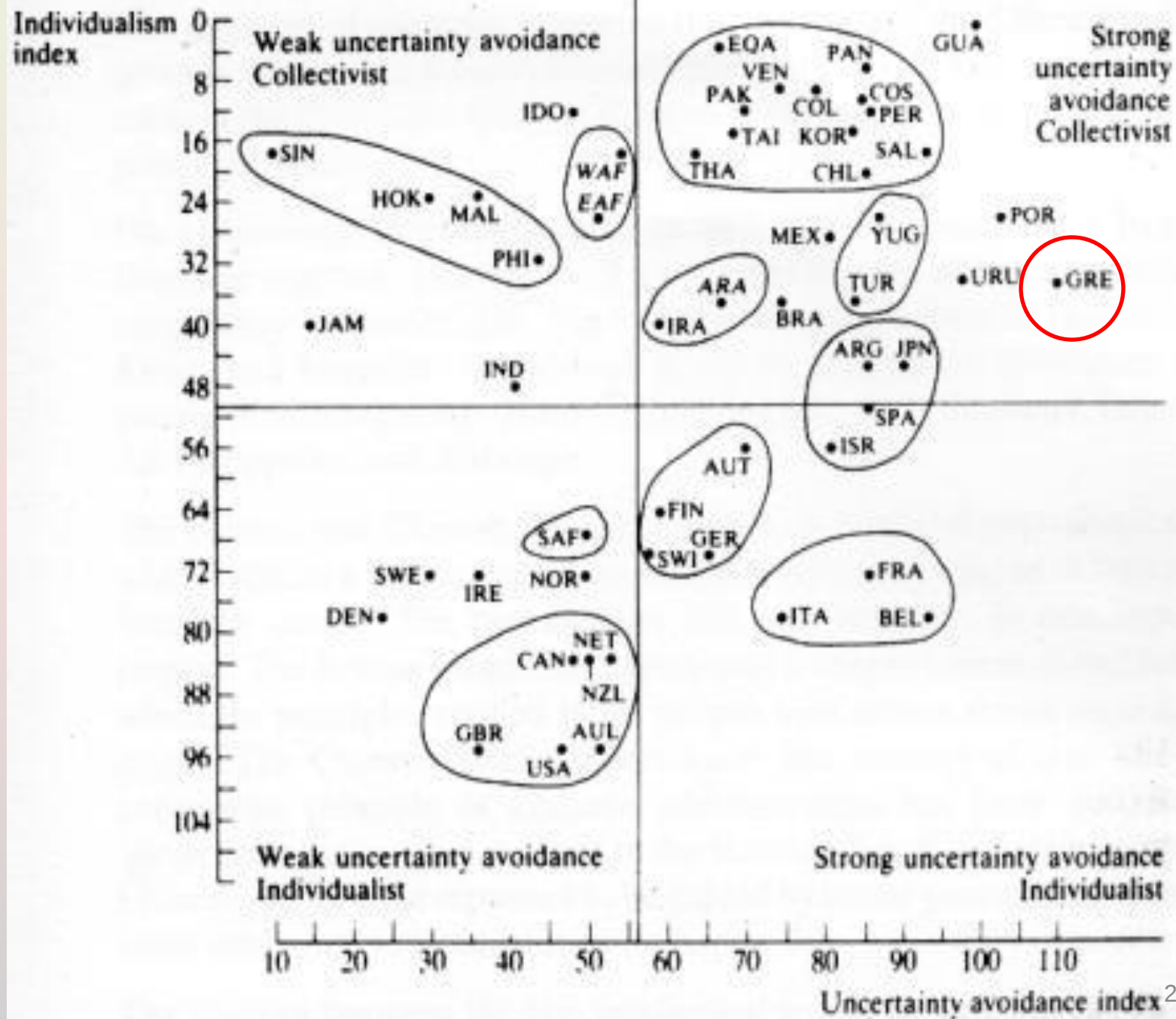


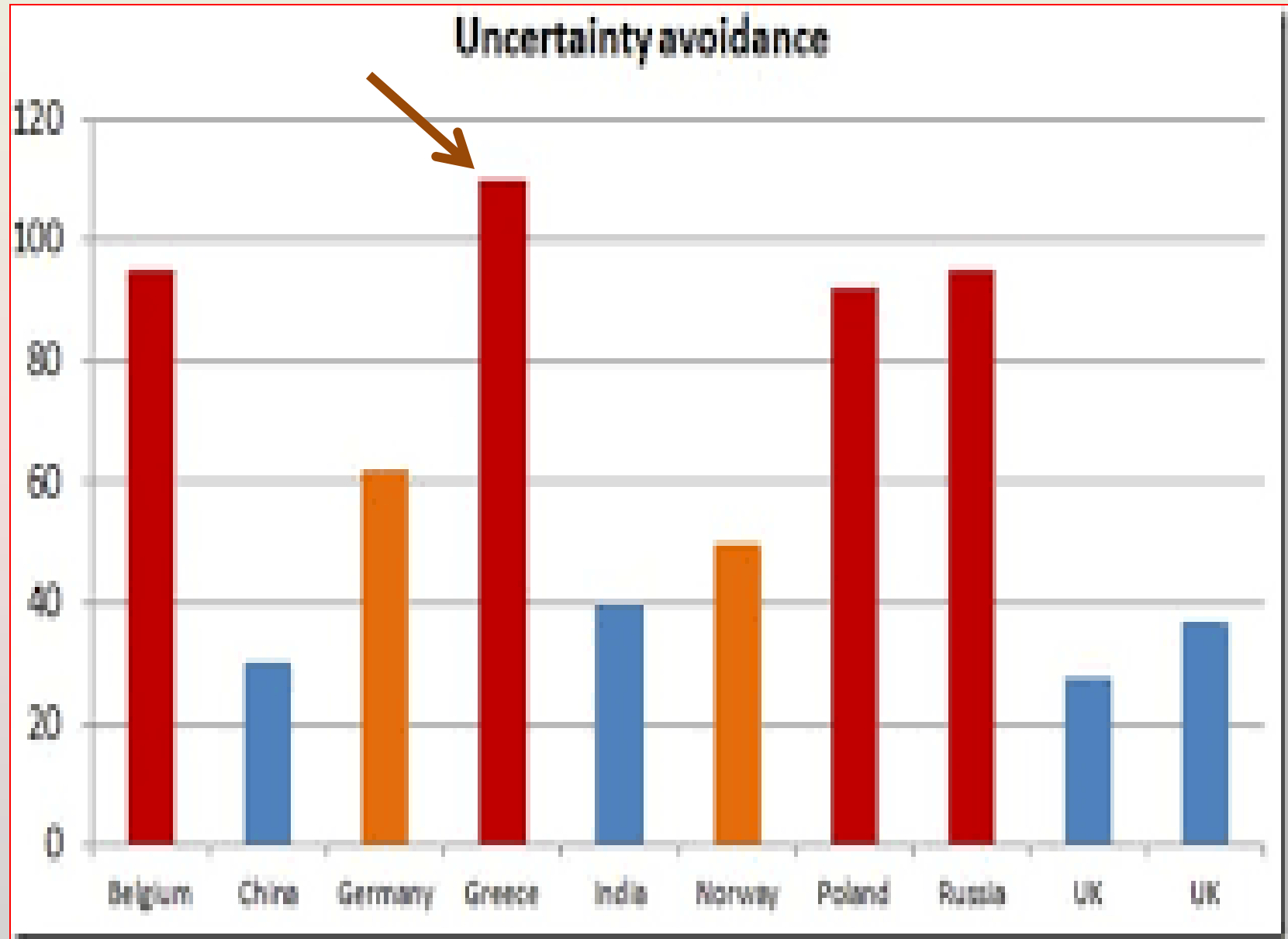
Σημαντικό: Πολιτισμός, αβεβαιότητα και αντιληπτική ακρίβεια

Σε κάποιους πολιτισμούς προσπαθούν πολύ, με άγχος να την μειώσουν (π.χ. Ελλάδα, Πορτογαλία, Βέλγιο, Ιαπωνία, Γουατεμάλα...), αλλού όχι (Δανία, Σιγκαπούρη, Τζαμάικα, Σουηδία, Ιρλανδία...) (Hofstede, 1997).

Πίνακας 3.1 Οι τέσσερις διαστάσεις του Hofstede για τις αξίες που σχετίζονται με τον πολιτισμό

Αξία	Ερώτηση	Απάντηση
Απόσταση εξουσίας	Σύμφωνα με την εμπειρία σας, πόσο συχνά εμφανίζεται το ακόλουθο πρόβλημα: οι υπάλληλοι φοβούνται να εκφράσουν τη διαφωνία τους με τους προϊσταμένους τους;	(Συχνά)
Αποφυγή αβεβαιότητας	Οι κανόνες της εταιρείας δεν πρέπει να παραβιάζονται, ακόμη και αν ο υπάλληλος θεωρεί ότι είναι προς το συμφέρον της εταιρείας;	(Συμφωνώ απόλυτα)
	Πόσο καιρό νομίζεις ότι θα συνεχίσεις να δουλεύεις σε αυτή την εταιρεία;	(Μέχρι να συνταξιοδοτηθείς)
Ατομικισμός	Πόσο σημαντικό είναι για εσάς να σας αφήνει η δουλειά επαρκή χρόνο για την προσωπική και οικογενειακή ζωή σας;	(Πολύ)
	Πόσο σημαντικό είναι για εσάς να έχετε την ελευθερία που χρειάζεται ώστε να προσαρμόζεται τη δική σας προσέγγιση στη δουλειά σας;	(Πολύ)
Θηλυκότητα	Πόσο σημαντικό είναι για εσάς να έχετε καλή εργασιακή σχέση με τον προϊστάμενό σας;	(Πολύ)
	Πόσο σημαντικό είναι για εσάς να δουλεύετε με ανθρώπους που συνεργάζονται καλά μεταξύ τους;	(Πολύ)
Ανδρισμός	Πόσο σημαντικό είναι για εσάς να έχετε τη δυνατότητα για υψηλές αποδοχές;	(Πολύ)
	Πόσο σημαντικό είναι για εσάς να λαμβάνετε την αναγνώριση που σας αξίζει όταν κάνετε καλή δουλειά;	(Πολύ)





Αβεβαιότητα και Πολιτισμός

Πολιτισμοί που δεν αποφεύγουν την αβεβαιότητα

- ✓ Ανοχή στο διφορούμενο.
- ✓ Ελαχιστοποιούν τους κανόνες που διέπουν την επικοινωνία και τις σχέσεις.
- ✓ Εύκολα ανεκτοί οι άνθρωποι που διαφέρουν από μ.ο.
- ✓ Ενθαρρύνονται οι διαφορετικές απόψεις.

Πολιτισμοί που αποφεύγουν την αβεβαιότητα

- ✓ Υπάρχουν σαφείς κανόνες για την επικοινωνία.
- ✓ Απαράδεκτη η παραβίαση των κανόνων.

Αβεβαιότητα και Πολιτισμός

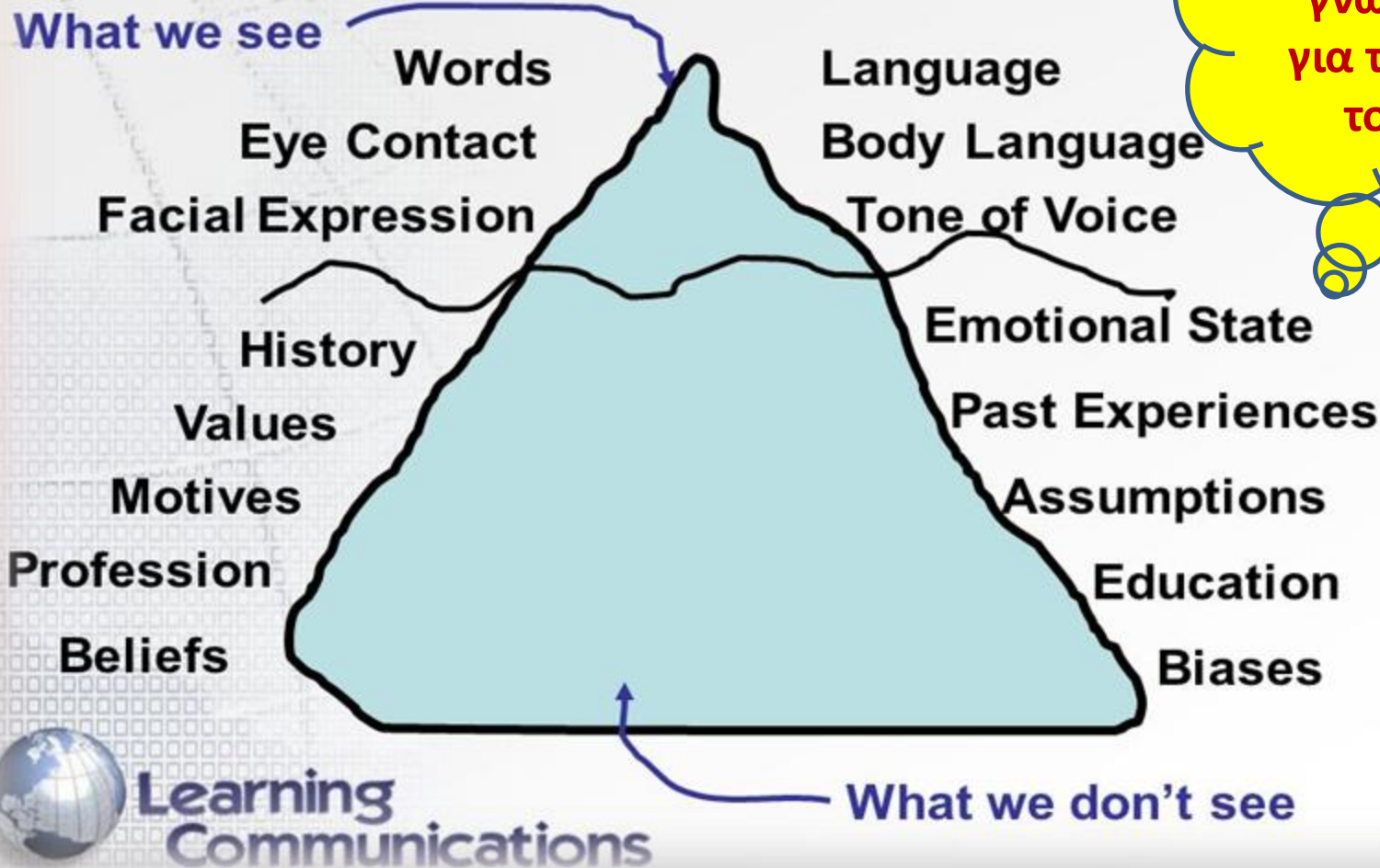
Φοιτητές από ποιον πολιτισμό;;;

Μείωση ή Αποδοχής της Αβεβαιότητας;;

- Οι φοιτητές εκτιμούν την ελευθερία στην εκπαίδευση.
- Οι φοιτητές περιμένουν να κριθούν με βάση τις σωστές απαντήσεις τους.
- Οι φοιτητές προτιμούν να κάνουν εργασίες χωρίς να ακολουθούν συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα.
- Οι φοιτητές περιμένουν από τον καθηγητή να έχει πάντοτε όλες τις απαντήσεις.
- Οι φοιτητές επιβραβεύονται για την δημιουργικότητα.
- Οι φοιτητές προτιμούν τις καλά δομημένες εμπειρίες, όπου υπάρχουν λίγες ασάφειες, συγκεκριμένοι στόχοι, λεπτομερείς οδηγίες και συγκεκριμένα χρονοδιαγράμματα.
- Οι φοιτητές θα δεχτούν εύκολα την έλλειψη γνώσης του καθηγητή.

Αυτά που γνωρίζουμε (?) και αυτά που δεν γνωρίζουμε από τον άλλο πολιτισμό

Iceberg Discussion

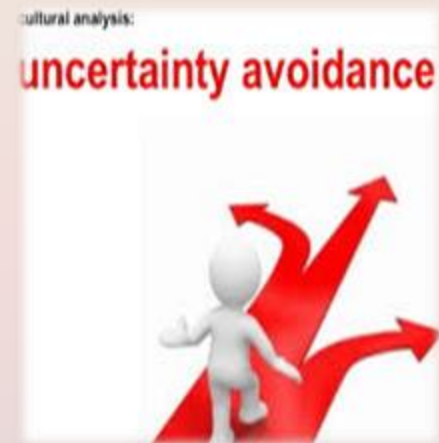


Σκεφτείτε
πόσα δεν
γνωρίζουμε
για τον άλλο/
τον ξένο

Μείωση της Αβεβαιότητας

Στρατηγικές μείωσης της αβεβαιότητας:

- ✓ Παρατήρηση του άλλου πριν την επικοινωνία.
- ✓ Συλλέγουμε πολλές πληροφορίες για τον άλλο.
- ✓ Φροντίζουμε την αλληλεπίδραση μας.
- ✓ Είμαστε πολιτισμικά ευαίσθητοι.
- ✓ Δείχνουμε ανοχή στις διαφορές, στις αξίες.



Δεν είμαστε όλοι ίδιοι..

<https://www.youtube.com/watch?v=fZF6LyGne7Q> (Geert Hofstede on Uncertainty Avoidance)