

ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΨΧ84

5^η Διάλεξη



Διδάσκουσα: Αρετή Τσινού, PhD

atsinou@psych.uoa.gr

Κύρια Σημεία Διάλεξης

Εισαγωγή σελ. 15-32 (Παπαδάκη-Μιχαηλίδη, 2012)



Τι είναι η μη λεκτική επικοινωνία



Χαρακτηριστικά μη λεκτικής επικοινωνίας



Ρόλος μη λεκτικής επικοινωνίας

Στη **διαπροσωπική επικοινωνία**, εκτός από τη λεκτική επικοινωνία υπάρχει και η μη λεκτική επικοινωνία.



**KEEP
CALM
AND
FOCUS ON
NONVERBAL CUES**

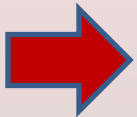


Μη Λεκτική Επικοινωνία

- Το ολικό μήνυμα μιας **δυναμικής επικοινωνίας** μεταφέρεται μόνο κατά το 1/3 μέσω της λεκτικής οδού και κατά τα **2/3 μέσω της μη λεκτικής** οδού (Birdwhistell, 1970).
- Από το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται στις στενές διαπροσωπικές σχέσεις, το **7% γίνεται μέσω της λεκτικής οδού, το 38% μέσω της φωνητικής οδού** (άλλοι ήχοι) και το **55% μέσω της μη λεκτικής οδού** (Mehrabian, 1971).
- Το **90%** της διαπροσωπικής επικοινωνίας διεξάγεται μέσω της **μη λεκτικής οδού** (Wainwright, 1992).

Μη Λεκτική Επικοινωνία

- Κατά τους Richmind, McCroskey & Payne (1991) η ολική επικοινωνία επιτυγχάνεται μεταδίδοντας το **γνωστικό μέρος μέσω της λεκτικής οδού** και το **συγκινησιακό μέρος μέσω της λεκτικής οδού**.
- !!! Η σωστή χρήση της μη λεκτικής επικοινωνίας είναι σημαντικότερη για την **επιτυχία των διαπροσωπικών σχέσεων**.



Μη Λεκτική Επικοινωνία

Ορισμός: Η μη λεκτική επικοινωνία είναι η διαδικασία μέσω της οποίας το άτομο επηρεάζει:

- Τη συμπεριφορά
- Τη νοητική κατάσταση
- Τα συναισθήματα κάποιου άλλου χρησιμοποιώντας **ένα ή περισσότερα μη λεκτικά κανάλια.**

*(Θυμηθείτε την άσκηση «πρώτης εντύπωσης»).

Το συναισθηματικό ή συγκινησιακό μέρος της Επικοινωνίας

Τα **μη λεκτικά μηνύματα**
εκπέμπονται από 3 πηγές:

Α. Γενική εντύπωση

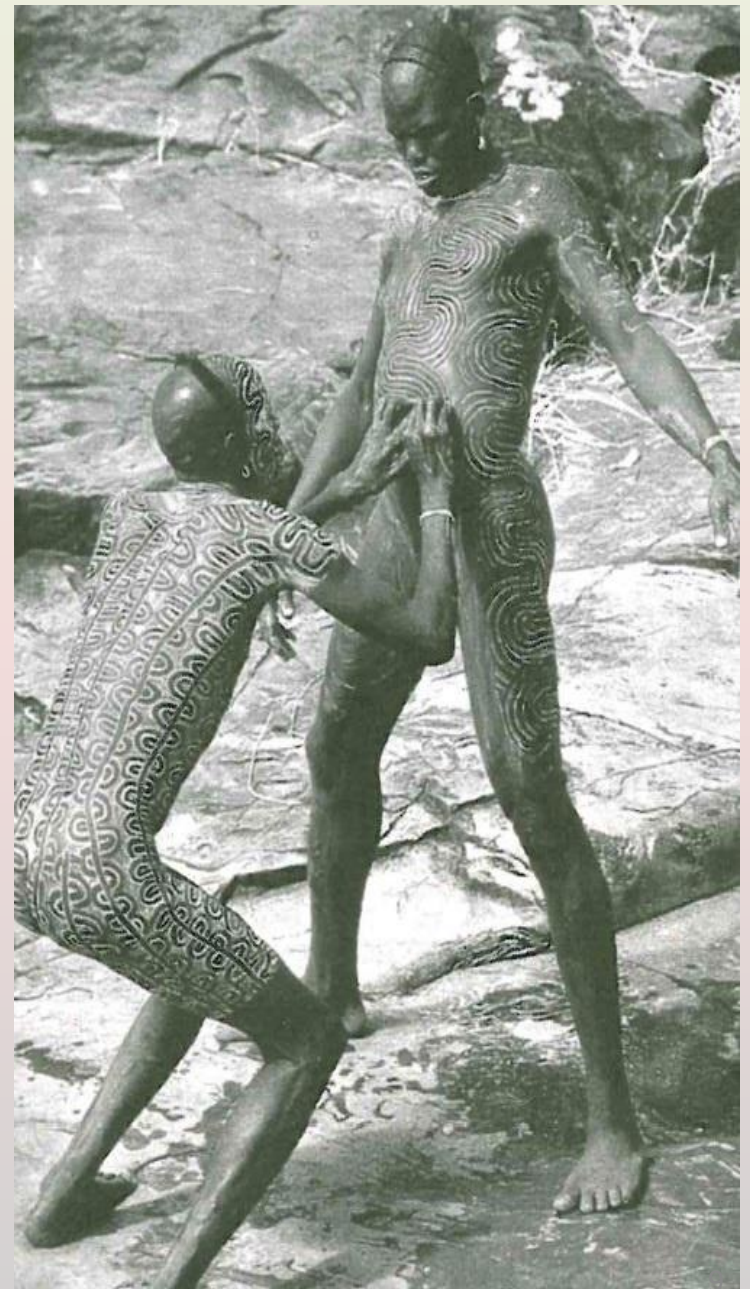
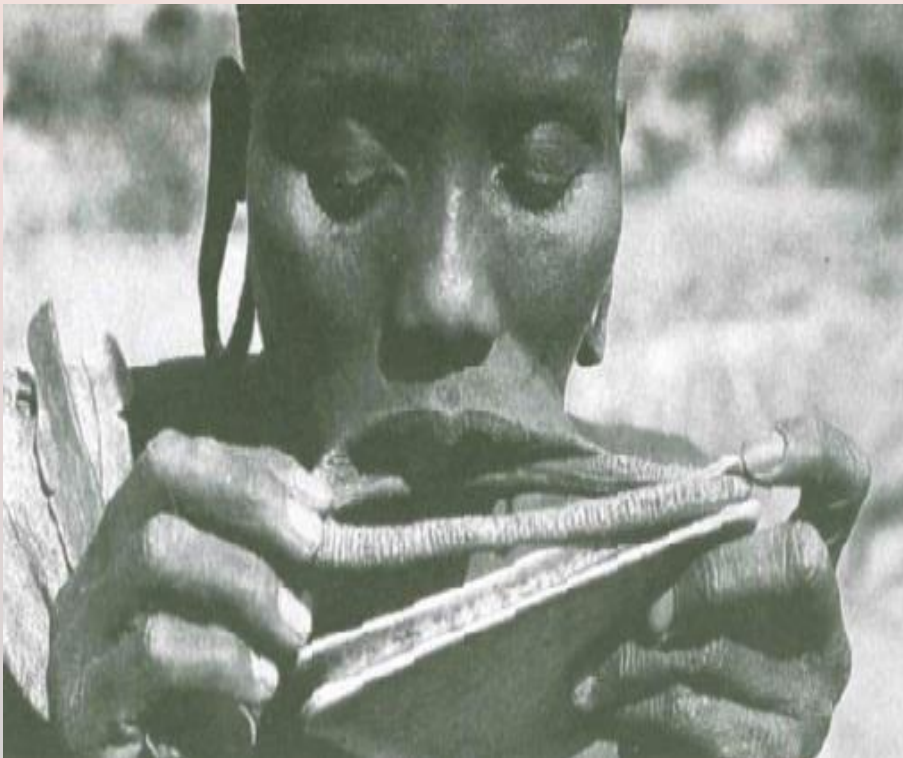
(εμφάνιση, εκφράσεις,
βλέμμα, χειρονομίες,
ενδυμασία κ.ά.) μας
πληροφορούν για την ηλικία,
το κοινωνικοοικονομικό
επίπεδο, την προσωπικότητα
κ.λπ.



Κινήσεις και Προσανατολισμός του Σώματος



Ανάλογα με τον πολιτισμό
ορίζονται και αποκωδικοποιούνται
τα μη λεκτικά μηνύματα που
αφορούν την εμφάνιση ή την
ενδυμασία..





Τα Μη Λεκτικά Μηνύματα Εκπέμπονται από 3 Πηγές:

Β. Μη λεκτικά στοιχεία του λόγου (τόνος φωνής, σταθερότητα, παύσεις, προφορά κ.λπ.) καλείται και **φωνητική επικοινωνία**.

Γ. Τα μη λεκτικά μηνύματα που μεταδίδονται από το **χώρο** του ατόμου (αρχιτεκτονική, έπιπλα, μυρωδιές κ.λπ.).

❑ τα στοιχεία του χώρου επηρεάζουν έντονα τις διαθέσεις και συμβάλλουν στη διαμόρφωση των πρώτων αλλά ισχυρών εντυπώσεων.

❑ Η αρχιτεκτονική και η διακόσμηση αντανακλούν τις προτιμήσεις του ατόμου.









Το Συναισθηματικό ή Συγκινησιακό Μέρος της Επικοινωνίας

Τα μη λεκτικά μηνύματα κατατάσσονται σε 3 κατηγορίες ανάλογα με τον βαθμό **συνείδησης και ελέγχου** που ασκούν επάνω τους αυτοί που τα **μεταδίδουν** αλλά και αυτοί που τα **λαμβάνουν**.

- **Ασυνείδητα.** Ούτε ο δότης ούτε ο λήπτης έχουν επίγνωση ή έλεγχο για την επιρροή των μη λεκτικών σημάτων (π.χ. η διαστολή της κόρης των ματιών στα σεξουαλικά ερεθισμένα άτομα) και επηρεάζει τόσο τον πομπό όσο και την δέκτη.
- Κατά ένα μέρος **συνειδητά και μη συνειδητά** π.χ. με το ντύσιμο που συχνά επηρεάζει (αναλόγως) τον δέκτη.



Το γυναικείο και το ανδρικό πρόσωπο (μελέτη)



Τα Μη Λεκτικά Μηνύματα Μεταδίδονται...

και κατά ένα μέρος **συνειδητά** και **ελεγχόμενα** π.χ. με το δείξιμο του χεριού, για να τονιστεί μια πληροφορία.



Το Συναισθηματικό ή Συγκινησιακό Μέρος της Επικοινωνίας

Κοινωνικοί κανόνες έκφρασης-
τρόποι διαρροής της αλήθειας



Κοινωνικοί κανόνες έκφρασης -
τρόποι διαρροής της αλήθειας



Κοινωνικοί Κανόνες Έκφρασης: Τρόποι Διαρροής της Αλήθειας – Συναισθηματική Έκφραση:

Οι μη-λεκτικές συμπεριφορές αποτελούνται από πολλούς **συνδυασμούς μη λεκτικών σημάτων**. Είναι:

- είτε **αυθόρμητες**, είτε **ελεγχόμενες και αυθόρμητες**,
- είτε **τελείως ελεγχόμενες**... όμως

Οι άνθρωποι (αντίθετα από τα ζώα..) έχουν αναπτύξει συμπεριφορές που **παρεμβαίνουν στις αυθόρμητες αντιδράσεις**: ορίζουν οι **Κοινωνικοί Κανόνες Έκφρασης**)



Κοινωνικοί Κανόνες Έκφρασης: Τρόποι Διαρροής της Αλήθειας- Συναισθηματική Έκφραση:

- ❖ **Ποιος** έχει δικαίωμα, να εκφράζει **Τι**,
- ❖ **Πώς, Πότε και με Ποιον** = κοινωνικά αποδεκτός τρόπος επικοινωνίας κατά σύμβαση.
- Οι περισσότερες καθημερινές εκδηλώσεις μας είναι **μερικώς αυθόρμητες και μερικώς ελεγχόμενες**.

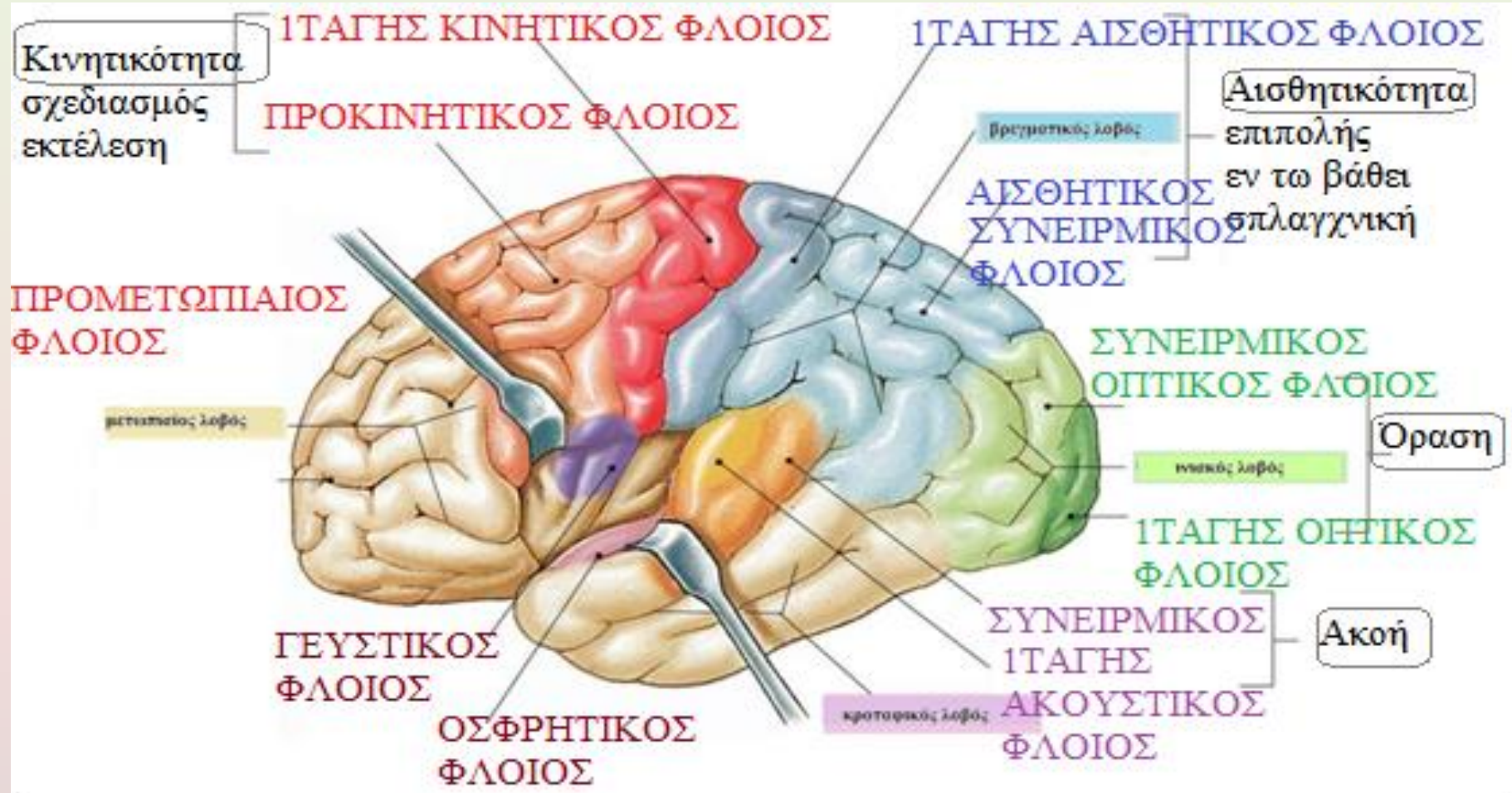
Κοινωνικοί Κανόνες Έκφρασης: Τρόποι Διαρροής της Αλήθειας

Δυο μηχανισμοί εκδήλωσης μη λεκτικής επικοινωνίας:

- **Αυθόρμητες, ανεξέλεγκτες, ασυνείδητες εκδηλώσεις** (εγγενείς) οφείλονται **στα πρωτόγονα κέντρα του κατώτερου εγκεφάλου** (limbic system) (το ίδιο και στα ζώα).
- Κάτω από **έντονο στρες** τα κέντρα αυτά ενεργοποιούνται κι έτσι τα **μη λεκτικά σήματα** που εκπέμπονται **υπό έντονο στρες ελέγχονται ελάχιστα** (π.χ. συναισθήματα στεναχώριας, ταραχής..)
- Οι άνθρωποι δεν μπορούν να προσποιηθούν...







****Κοινωνικοί κανόνες έκφρασης – τρόποι διαρροής της αλήθειας**

➤ **Ελεγχόμενες / Υποκριτικές εκδηλώσεις** οφείλονται στα **ανώτερα κέντρα του εγκεφάλου, στον κινητικό φλοιό** και επιτυγχάνονται με μίμηση και εξάσκηση (Argyle, 1988).

*Βλ. επίσης video Ekman.

Το Συναισθηματικό ή Συγκινησιακό Μέρος της Επικοινωνίας

- Στην προσπάθεια για εξαπάτηση με ψέματα, οι αλήθειες διαρρέουν από άλλα κανάλια επικοινωνίας (π.χ. ιδρώτας, κινήσεις, κοκκίνισμα κ.λπ.).
- Οι κινήσεις δεν είναι αυθόρμητες και χαλαρές, αλλά προγραμματισμένες, τεταμένες και ύποπτες..

Οι άνθρωποι:

- Βιώνουν άγχος και ενοχές (παίζουν με τα δάχτυλά τους, δαγκώνουν τα νύχια, νευρικότητα).
- Και όταν προσπαθούν να κρύψουν την αλήθεια δεν ελέγχουν όλα τα κανάλια επικοινωνίας (π.χ. χαμογελούν αλλά κουνάνε τα πόδια) (Feldman et al. 1991).

Περαιτέρω, δουλεύει η «διαίσθηση», η ικανότητα αποκωδικοποίησης της μη λεκτικής συμπεριφοράς (Pease, 1981). Δάσκαλοι, μητέρες ή άτομα με πολλούς και διευρυμένους ρόλους εντοπίζουν τότε κάτι δεν πάει καλά..



Ασκήσεις Παρατήρησης

Ekman: on Lying

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

<https://www.youtube.com/watch?v=EXm6YbXxSYk>

Για άμεση αντίληψη:

<https://www.youtube.com/watch?v=Zg2j3w6yY0A>

(Decoding Deceptive Body Language)

<https://www.youtube.com/watch?v=tAyf9tOkW4> (dress to communicate)

Για μελέτη:

<https://www.youtube.com/watch?v=VfDWQG47pAQ> (Nonverbal Communication)

Χαρακτηριστικά της Μη Λεκτικής Επικοινωνίας

(Πηγή: Burgoon, Buller, Woodall, 1989)

1. Η **μη-λεκτική επικοινωνία** σε σχέση με τη λεκτική έχει **φυλογενετική προτεραιότητα**, προηγήθηκε της λεκτικής: είναι αρχέγονη η βάση της μ-λ επικοινωνίας.
 - Οι άνθρωποι χρησιμοποιούσαν τη φωνή τους (ως «τραγούδι») περισσότερο για **κοινωνικό δεσμό** (“social bonding”) παρά για να επικοινωνήσουν (Wellcome Exhibition, London, 2016).

Χαρακτηριστικά της Μη Λεκτικής Επικοινωνίας

2. Η μη-λεκτική επικοινωνία έχει επίσης **οντογενετική προτεραιότητα**: Κάθε άνθρωπος στην αρχή της ζωής του επικοινωνεί αποκλειστικά με τη μ-λ επικοινωνία (θυμηθείτε τις έρευνες του Tronick με μητέρες και βρέφη, κ.λπ).
3. Η **αρχική επικοινωνία** σε όλες τις μορφές των κοινωνικών αλληλεπιδράσεων είναι μη λεκτική. Πληθώρα μηνυμάτων αποκωδικοποιούνται **πριν αρχίσει** η επικοινωνία, ακόμα και μόνο μέσω της εμφάνισης..

Χαρακτηριστικά της Μη Λεκτικής Επικοινωνίας

4. Μη- λεκτικά σήματα ανταλλάσσονται **παντού και πάντα** (ακόμα και μέσω τηλεφώνου ή αλληλογραφίας)
5. Πολλά μη λεκτικά σήματα έχουν **οικουμενική αξία** (χάδι, χαμόγελο, γέλιο) (Philippot, Feldman & McGee, 1991). Το χάδι, το γέλιο, το έντονο βλέμμα είναι οικουμενικά
 - Υπάρχουν όμως και τα **ατομικές διαφορές**.
 - Αλλά και οι **πολιτισμικοί κανόνες έκφρασης συναισθημάτων** που επιτρέπουν ή αποτρέπουν την έκφρασή τους και συχνά προκαλούν παρεξηγήσεις και προβλήματα (βλ. άρθρο Matsumoto et al. 2014).

Ρόλος της Μη Λεκτικής Επικοινωνίας

1. Η μη-λεκτική επικοινωνία **αντικαθιστά το λόγο** σε ορισμένες περιπτώσεις π.χ. στο χρηματιστήριο ή στην τέχνη: μπαλέτο, παντομίμα, βωβό κινηματογράφο.
2. Η **μ-λ. επικοινωνία** δρα **παράλληλα με τη λεκτική** και η μία συμπληρώνει την άλλη (π.χ. εκπαιδεύεις ένα παιδί στο δέσιμο των παπουτσιών).
3. Τα **μ-λ μηνύματα** βοηθούν και **διευκολύνουν** τη **λεκτική επικοινωνία** ακόμα κι όταν δεν είναι φορτισμένα τα λεκτικά μηνύματα, η δεύτερη χρειάζεται **για να εξηγήσει**.
4. Τα μ-λ μηνύματα της φωνητικής επικοινωνίας διαφοροποιούν τα **σημαντικά από τα λιγότερο σημαντικά** στοιχεία του λόγου (τονισμός λέξης, παύσεις, τόνος).

Ρόλος της Μη-Λεκτικής Επικοινωνίας

5. Η ρύθμιση και ο συγχρονισμός της ροής του λόγου μεταξύ ομιλητή και ακροατή (βλέμματα, τονισμός φωνής) καθορίζουν την **εναλλαγή του λόγου από τον ένα στον άλλο..**
6. Μέσω της μ-λ επικοινωνίας μεταδίδονται μηνύματα για τη **συμφωνία ή την ασυμφωνία για τις στάσεις** και τα λεγόμενα (μέσα από τις αρμονικές ή δυσαρμονικές κινήσεις).

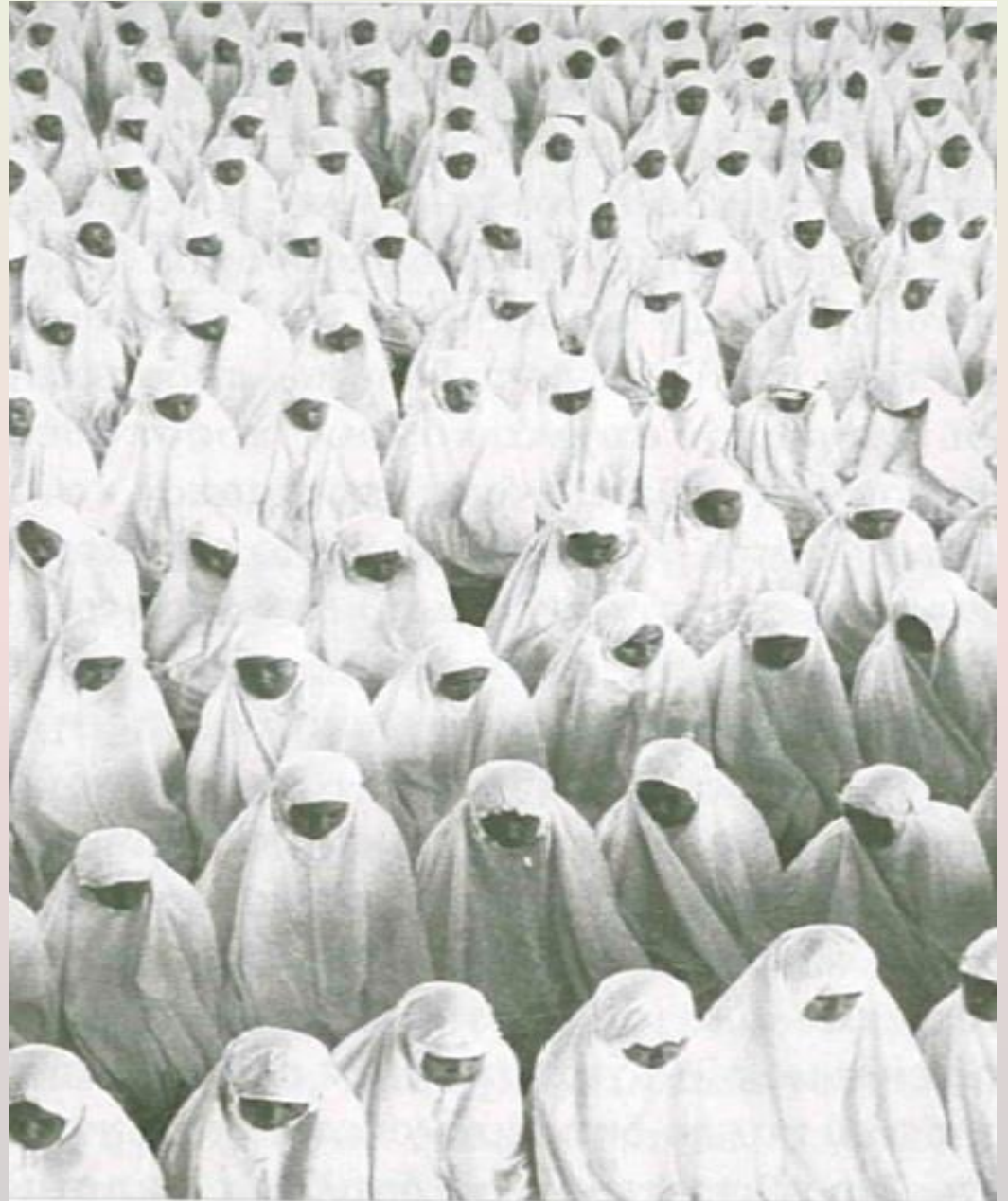


Ρόλος της Μη Λεκτικής Επικοινωνίας

7. Η μ-λ. επικοινωνία βοηθά στην αυτοπαρουσίαση:
Οι πρώτες πληροφορίες δίνονται π.χ. μέσα από το ντύσιμο έστω και αν δεν είναι αληθινές πάντα..

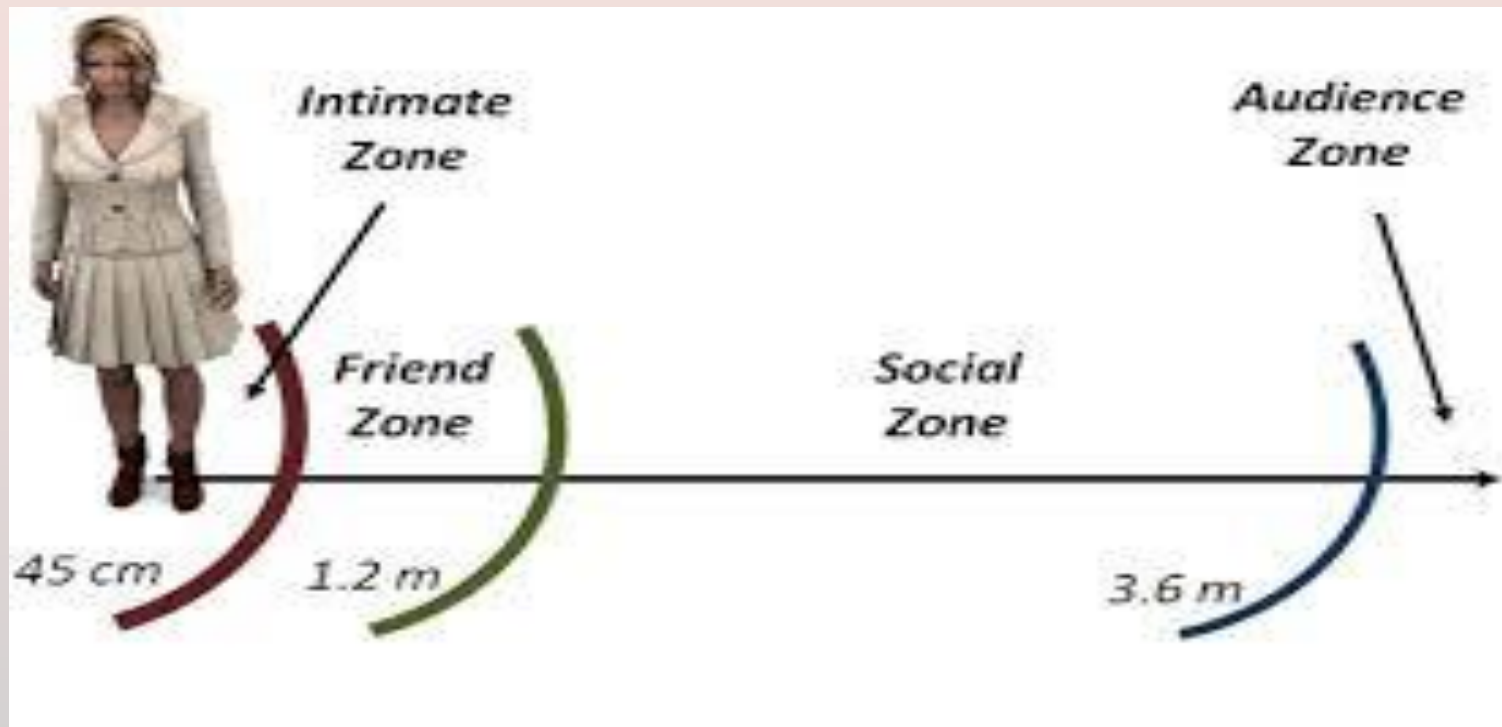


Όμως, πόσα
χαρακτηριστικά
μπορείς να
διακρίνεις
ανάμεσα σε
αυτές τις
γυναίκες;



Ρόλος της Μη Λεκτικής Επικοινωνίας

8. Στόχος της μη-λεκτικής επικοινωνίας είναι ότι καθορίζει **αν θα δημιουργηθεί ή όχι σχέση** και **τι σχέση** (π.χ. προϊσταμένου – υφισταμένου), οικειότητα ή απόσταση.



ΠΙΝΑΚΑΣ 8.1 Σχέσεις και αποστάσεις

Παρατηρήστε ότι αυτές οι τέσσερις αποστάσεις μπορούν να διακριθούν περαιτέρω σε κοντινές και μακρινές φάσεις και ότι η μακρινή φάση ενός επιπέδου (π.χ., προσωπικό) επικαλύπτει μερικώς την κοντινή φάση του επόμενου επιπέδου (κοινωνικό). Ισχύει το ίδιο και για τις σχέσεις σας ή, για παράδειγμα, οι προσωπικές σας σχέσεις είναι εντελώς διαχωρισμένες από τις κοινωνικές;

Σχέση

Απόσταση

Στενή σχέση



Στενή απόσταση

0 _____ 45 εκ.
κοντινή φάση μακρινή φάση

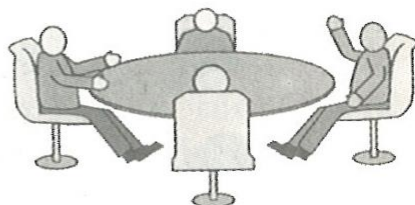
Προσωπική σχέση



Προσωπική απόσταση

45 εκ. _____ 1,22 μ.
κοντινή φάση μακρινή φάση

Κοινωνική σχέση



Κοινωνική απόσταση

1,22 μ. _____ 3,65 μ.
κοντινή φάση μακρινή φάση

Δημόσια σχέση



Δημόσια απόσταση

3,65 μ. _____ 7,60 μ.
κοντινή φάση μακρινή φάση

9. Μέσω της μ-λ οδού μεταδίδονται μηνύματα τα οποία δεν μπορούν να εκφραστούν με το λόγο. Π.χ. η **έκφραση αρνητικών σκέψεων** ή συναισθημάτων γίνεται **σχετικά ανώδυνα** μέσω της μ-λ οδού.





Συχνά μηνύματα της μ-λ
επικοινωνίας αποδίδουν όσα δεν
μπορεί να εκφράσει ο λόγος (π.χ.
θυμός..)

Non-verbal communication

https://www.youtube.com/watch?v=vpPX70V_zlY

<https://www.youtube.com/watch?v=h9NTsjvXWK4>

Eye-contact

<https://www.youtube.com/watch?v=71P-Y2YlhUg>

<https://www.youtube.com/watch?v=nwbUy3MHZGg> (Eye Contact
Avoidance)

Ο Ρόλος της Μη Λεκτικής Επικοινωνίας

10. Τα μ-λ κανάλια επικοινωνίας δρουν αυθόρμητα σαν «παράθυρα της ψυχής». Σε περιπτώσεις συναισθηματικής φόρτισης αποδίδεται **μεγαλύτερη βαρύτητα στο μη-λεκτικό κανάλι**. Π.χ. το βλέμμα, η οπτική δίοδος.









Ο Ρόλος της Μη Λεκτικής Επικοινωνίας

11. Η μη λεκτική επικοινωνία ελέγχει και ρυθμίζει τα συναισθήματα των ανθρώπων .

Τα συναισθήματα παράγουν **εκφράσεις** και με την ανάδραση δίνουν μηνύματα στον οργανισμό που παράγει **πιο έντονα συναισθήματα- πιο έντονες εκφράσεις**, μέχρι που κάποιος χάνει τον αυτοέλεγχο).

Οι κοινωνικοί κανόνες έκφρασης συναισθημάτων βοηθούν στον αυτοέλεγχο (Philippot, Feldman & McGee, 1991).





Ο Ρόλος της Μη Λεκτικής Επικοινωνίας

12. Η σωστή **κωδικοποίηση – αποκωδικοποίηση των μη λεκτικών σημάτων** όπως και η **εφαρμογή των κοινωνικών κανόνων έκφρασης** κατά τη διάρκεια των επαφών αποτελούν τα βασικότερα στοιχεία των κοινωνικών δεξιοτήτων:
- ✓ Η **κοινωνική επιτυχία εν πολλοίς εξαρτάται από την επαρκή χρήση της μη λεκτικής οδού** (Feldman, Philippot & Custrini, 1991).

*How
to Improve
Nonverbal
Communication
Skills*

Maintain eye contact

*Nod your head
to convey that you agree*

Smile and show interest

*Lean forward to show
speaker your interest*

*Use tone of voice that
matches your message*

Για Μελέτη και Παρατήρηση

Άρθρα:

- Halberstadt, A. G. (1986). Family socialization of emotional expression and nonverbal communication styles and skills. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(4), 827–836. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.4.827>
- Zuckerman, M., DePaulo, B., Rosenthal, B. (1981). Verbal and Nonverbal Communication of Deception. *Advances in Experimental Social Psychology*, Volume 14, 1-59.
- Spencer, D. K. ^(a1) (2001). Broadening the units of analysis in communication: speech and nonverbal behaviours in pragmatic comprehension. *Journal of Child Language*, Volume 28, Issue 2, pp. 325-349.
DOI: <https://doi.org/10.1017/S0305000901004664>
- Κούρτη, Ε. (2007). *Η μη λεκτική επικοινωνία στο σχολείο*. Αθήνα: ΥΠΕΠΘ. Διαθέσιμο στον δικτυακό τόπο: <https://keys.museduc-mm.gr/wardrobe.html>.
- Καράκιζα, Τ., & Ντάβου, Μπ. (2014). Η μη λεκτική επικοινωνία στη σχολική τάξη. Στο Η. G. Klinzing, Ν. Πολεμικός, Α. Κοντάκος, & Π. Ι. Σταμάτης (επιμ.), *Μη Λεκτική Επικοινωνία στην Εκπαίδευση: Θεωρία και Πράξη* (τ.1), (σσ. 111-142). Αθήνα: Διάδραση.