

ΕΛΕΝΗ ΠΑΠΑΔΑΚΗ-ΜΙΧΑΗΛΙΔΗ



Η σιωπηρή γλώσσα
των συναισθημάτων

Η ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΙΣ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

ΕΛΕΝΗ ΠΑΠΑΔΑΚΗ-ΜΙΧΑΗΛΙΔΗ

Η σιωπηλή γλώσσα των συναισθημάτων

Η μη λεκτική επικοινωνία
στις διαπροσωπικές σχέσεις

Πεδίο
Αθήνα 2012

Τι είναι η μη λεκτική επικοινωνία

Το ολικό νόημα μιας δυαδικής επικοινωνίας μεταφέρεται μόνο κατά το 1/3 μέσω της λεκτικής οδού και κατά τα 2/3 μέσω της μη λεκτικής οδού

R.L. 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 και το 55% μέσω της λοιπής μη λεκτικής οδού

A. MEHRABIAN (1971)

Το 90% της διαπροσωπικής επικοινωνίας διεξάγεται μέσω της μη λεκτικής οδού

G. R. WAINWRIGHT (1992)

Τι είναι η μη λεκτική επικοινωνία και πώς επιτυγχάνεται; Η μη λεκτική επικοινωνία είναι η διαδικασία μέσω της οποίας ένα άτομο επηρεάζει τη συμπεριφορά, τη νοητική κατάσταση ή τα συναισθήματα κάποιου άλλου, χρησιμοποιώντας ένα ή περισσότερα μη λεκτικά κανάλια. Όλες οι πηγές μετάδοσης πληροφοριών και συναισθημάτων, εκτός του λόγου, αποτελούν τα κανάλια της μη λεκτικής επικοινωνίας. Σύμφωνα με τους Richmond, McCroskey και Payne (1991), η ολική επι-

Τι είναι η μη λεκτική επικοινωνία

Το ολικό νόημα μιας δυαδικής επικοινωνίας μεταφέρεται μόνο κατά το 1/3 μέσω της λεκτικής οδού και κατά τα 2/3 μέσω της μη λεκτικής οδού

R.L. 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 και το 55% μέσω της λοιπής μη λεκτικής οδού

A. MEHRABIAN (1971)

Το 90% της διαπροσωπικής επικοινωνίας διεξάγεται μέσω της μη λεκτικής οδού

G. R. WAINWRIGHT (1992)

Τι είναι η μη λεκτική επικοινωνία και πώς επιτυγχάνεται; Η μη λεκτική επικοινωνία είναι η διαδικασία μέσω της οποίας ένα άτομο επηρεάζει τη συμπεριφορά, τη νοητική κατάσταση ή τα συναισθήματα κάποιου άλλου, χρησιμοποιώντας ένα ή περισσότερα μη λεκτικά κανάλια. Όλες οι πηγές μετάδοσης πληροφοριών και συναισθημάτων, εκτός του λόγου, αποτελούν τα κανάλια της μη λεκτικής επικοινωνίας. Σύμφωνα με τους Richmond, McCroskey και Payne (1991), η ολική επι-



Η μη λεκτική επικοινωνία αποτελεί την κυριότερη οδό έκφρασης των συναισθημάτων.

κοινωνία μεταξύ των ανθρώπων επιτυγχάνεται μεταδίδοντας το γνωστικό μέρος μέσω της λεκτικής οδού και το συναισθηματικό ή συγκινησιακό μέρος της επικοινωνίας μέσω της μη λεκτικής οδού. Επομένως, η σωστή χρήση της μη λεκτικής επικοινωνίας είναι ένα από τα σημαντικότερα στοιχεία για την κοινωνική επιτυχία και ιδιαίτερα την επιτυχία των διαπροσωπικών σχέσεων.

Τα μη λεκτικά μηνύματα στους ανθρώπους εκπέμπονται από τρεις βασικές πηγές. Η πρώτη πηγή είναι η γενική εντύπωση που δημιουργεί το ίδιο το άτομο στους άλλους ανθρώπους. Η γενική εντύπωση του ατόμου σχηματίζεται από την εμφάνιση του σώματός του, τις εκφράσεις του προσώπου του, το βλέμμα του, τις χειρονομίες που κάνει, τις κινήσεις, τον προσανατολισμό και τη στάση του σώματός του, τις αντιδράσεις του στη σωματική επαφή, το μέγεθος του ζωτικού του χώρου,

την ενδυμασία του, τη μυρωδιά του σώματός του και άλλα. Η γενική εμφάνιση δίνει, με την πρώτη ματιά, πολλές πληροφορίες για το φύλο, την ηλικία, το κοινωνικοοικονομικό επίπεδο, καθώς και την προσωπικότητα, τον συναισθηματικό κόσμο και τις διαθέσεις του ατόμου. Η δεύτερη πηγή μη λεκτικών σημάτων εντοπίζεται στα *μη λεκτικά στοιχεία του λόγου*, όπως τον τόνο, τη σταθερότητα, την ένταση και την αλλοίωση της φωνής, την ταχύτητα ροής του λόγου, τις παύσεις, την προφορά και τους διάφορους ήχους εκτός των λέξεων. Η κατηγορία αυτή της μη λεκτικής επικοινωνίας καλείται και «φωνητική επικοινωνία». Τέλος, η τρίτη πηγή αφορά τα *μη λεκτικά μηνύματα που μεταδίδονται από το χώρο* στον οποίο ο άνθρωπος εργάζεται, διασκεδάζει ή απλώς συχνάζει, και πολύ περισσότερο από το χώρο στον οποίο κατοικεί και, κατά συνέπεια, διαμορφώνει σύμφωνα με τις προτιμήσεις του. Η αρχιτεκτονική και η διακοσμητική του χώρου, τα έπιπλα, ο φωτισμός, τα χρώματα, ακόμα και οι μυρωδιές του περιβάλλοντος του ατόμου, αποτελούν μέρος της μη λεκτικής επικοινωνίας του. Τα στοιχεία αυτά του χώρου επηρεάζουν έντονα τις διαθέσεις των ανθρώπων και συμβάλλουν στη διαμόρφωση των πρώτων αλλά ισχυρών εντυπώσεων. Τα κανάλια παροχής μη λεκτικών σημάτων αναλύονται λεπτομερώς στα επόμενα κεφάλαια.

Τα μη λεκτικά μηνύματα τα οποία μεταδίδονται από τον ίδιο τον άνθρωπο κατατάσσονται σε τρεις διαφορετικές κατηγορίες, ανάλογα με το βαθμό συνείδησης και ελέγχου που ασκούν επάνω τους τόσο εκείνοι που τα μεταδίδουν όσο και αυτοί που τα λαμβάνουν. Στην πρώτη κατηγορία κατατάσσονται τα μη λεκτικά σήματα, για την εκδήλωση και την επιρροή των οποίων *ούτε ο δότης ούτε ο λήπτης έχουν οποιαδήποτε επίγνωση ή έλεγχο*. Κλασικό παράδειγμα ασυνείδητου μη λεκτικού σήματος αποτελεί η διεύρυνση της κόρης των ματιών στα άτομα τα οποία είναι σεξουαλικά ερεθισμένα (δότες).

Ασυνείδητη είναι επίσης η σεξουαλική έλξη την οποία προκαλούν τα άτομα με τις διευρυμένες κόρες στους λήπτες του μη λεκτικού αυτού σήματος. Όταν μεταδίδονται τα ασυνείδητα μη λεκτικά σήματα, επηρεάζεται η νοητική και η συναισθηματική κατάσταση του δότη αλλά και του λήπτη, χωρίς οι ίδιοι να μπορούν να το ελέγξουν και χωρίς να γνωρίζουν το γιατί. Σε αντίθεση με τα ζώα, στους ανθρώπους ένα πολύ μικρό κομμάτι της μη λεκτικής επικοινωνίας εκδηλώνεται αποκλειστικά στο ασυνείδητο επίπεδο. Στην πλειονότητά τους τα ανθρώπινα μη λεκτικά μηνύματα υπάγονται στη δεύτερη κατηγορία, η οποία περιλαμβάνει τα σήματα που μεταβιβάζονται και ερμηνεύονται κατά ένα μέρος συνειδητά και κατά ένα μέρος ασυνείδητα. Για παράδειγμα, είναι γνωστό ότι το ντύσιμο ενός ατόμου επηρεάζει τη στάση των άλλων απέναντί του, χωρίς όμως να είναι ακριβώς γνωστό το πώς και το γιατί. Τέλος, υπάρχουν μη λεκτικά σήματα τα οποία είναι πλήρως συνειδητά και ελεγχόμενα, όπως, για παράδειγμα, οι υποδείξεις που γίνονται με το δείκτη του χεριού κατά τη διάρκεια της ομιλίας.

Κοινωνικοί κανόνες έκφρασης – Τρόποι διαρροής της αλήθειας

Οι μη λεκτικές συμπεριφορές που εκδηλώνει ο άνθρωπος αποτελούνται από πολλούς συνδυασμούς μη λεκτικών σημάτων. Όπως τα μη λεκτικά σήματα, έτσι και οι μη λεκτικές συμπεριφορές είναι είτε τελείως αυθόρμητες, είτε μερικά αυθόρμητες και μερικά ελεγχόμενες, είτε τελείως ελεγχόμενες. Σε αντίθεση με τα ζώα, τα οποία μεταδίδουν πάντα τα πραγματικά τους συναισθήματα με αυθόρμητες και ανεξέλεγκτες μη λεκτικές συμπεριφορές, οι άνθρωποι έχουν αναπτύξει κανόνες οι οποίοι παρεμβαίνουν στις αυθόρμητες αντιδράσεις

και καθορίζουν το ποιος έχει δικαίωμα να εκφράζει τι, πώς, πότε, με ποιον τρόπο και σε ποιον. Οι κανόνες αυτοί ονομάζονται «κοινωνικοί κανόνες έκφρασης» και καθορίζουν τον κοινωνικά αποδεκτό τρόπο έκφρασης των συναισθημάτων. Έτσι, οι περισσότερες καθημερινές συναισθηματικές εκδηλώσεις των ανθρώπων είναι κατά ένα μέρος αυθόρμητες και κατά ένα μέρος ελεγχόμενες ή υποκριτικές. Οι αυθόρμητες μη λεκτικές συμπεριφορές είναι εγγενείς και επομένως είναι κοινές σε όλους τους ανθρώπους, ασχέτως του πολιτισμικού συστήματος. Αντίθετα, οι ελεγχόμενες ή υποκριτικές μη λεκτικές συμπεριφορές μαθαίνονται με τη μίμηση και την εξάσκηση. Οι κοινωνικοί κανόνες έκφρασης που ανέπτυξαν οι άνθρωποι ποικίλλουν στα διάφορα πολιτισμικά συστήματα, με αποτέλεσμα οι ελεγχόμενες, υποκριτικές εκδηλώσεις της μη λεκτικής συμπεριφοράς να διαφέρουν, συχνά κατά πολύ, από τόπο σε τόπο.

Από μελέτες στη φυσιολογία του εγκεφάλου διαπιστώθηκε ότι έχουν αναπτυχθεί τουλάχιστον δύο μηχανισμοί οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για την εκδήλωση της μη λεκτικής επικοινωνίας των ανθρώπων. Ο πρώτος μηχανισμός αποτελείται από πρωτόγονα κέντρα του κατώτερου εγκεφάλου τα οποία εδρεύουν στον υποθάλαμο και στο μεταίχμιακό σύστημα (limbic system), και κυβερνούν τις αυθόρμητες, ανεξέλεγκτες και ασυνείδητες μη λεκτικές αντιδράσεις. Ο δεύτερος μηχανισμός αποτελείται από ανώτερα κέντρα του εγκεφάλου που βρίσκονται στον κινητικό φλοιό και ελέγχουν τις εκφράσεις και τις συμπεριφορές που υπακούουν στους κοινωνικούς κανόνες. Τα πρωτόγονα κέντρα του κατώτερου εγκεφάλου ευθύνονται σχεδόν αποκλειστικά για τον τρόπο επικοινωνίας των ζώων. Και στους ανθρώπους όμως η δράση των κατώτερων εγκεφαλικών κέντρων είναι πολύ σημαντική και δεν σταματά ούτε όταν ενεργοποιούνται τα ανώτερα εγκεφαλικά κέντρα που παράγουν τα υποκριτικά μη λεκτικά σήματα. Μάλιστα, σε

καταστάσεις έντονης συναισθηματικής φόρτισης και στρες, τα κατώτερα κέντρα του ανθρώπινου εγκεφάλου ενεργοποιούνται εντονότερα και αναλαμβάνουν ηγετικό ρόλο στον τρόπο έκφρασης. Ο μηχανισμός έντονης ενεργοποίησης των κατώτερων κέντρων στις συναισθηματικά φορτισμένες καταστάσεις σημαίνει ότι τα μη λεκτικά σήματα, τα οποία μεταδίδονται όταν οι άνθρωποι βρίσκονται κάτω από έντονο στρες, ελέγχονται ελάχιστα και, συνεπώς, εκφράζουν τα αυθόρμητα και τα πραγματικά συναισθήματά τους. Για παράδειγμα, οι άνθρωποι εύκολα προσποιούνται ότι είναι στενοχωρημένοι ή ταραγμένοι, ενώ πραγματικά δεν είναι· είναι όμως πολύ δύσκολο, όταν οι άνθρωποι είναι πραγματικά στενοχωρημένοι ή ταραγμένοι, να καταφέρουν να κρύψουν τα συναισθήματά τους ή να προσποιηθούν το αντίθετο. Η δυσκολία προσποίησης οφείλεται στις συναισθηματικές πιέσεις οι οποίες ενεργοποιούν τα κατώτερα κέντρα του εγκεφάλου και ευνοούν την εκδήλωση των αυθόρμητων και όχι των υποκριτικών συναισθημάτων (Argyle, 1988).

Όταν οι άνθρωποι βρίσκονται κάτω από συναισθηματικές πιέσεις και προσπαθούν να ελέγξουν τις αυθόρμητες εκδηλώσεις τους, εμφανίζονται παρά τη θέλησή τους οι λεγόμενες «διαρροές της αλήθειας», οι οποίες αποκωδικοποιούνται σχετικώς εύκολα από τους έμπειρους λήπτες. Οι διαρροές της αλήθειας περιλαμβάνουν αντιδράσεις όπως η ένταση των μυών, ο τρόμος των χεριών, η ασάθεια της φωνής, το κοκκίνισμα του προσώπου, ο υπερβολικός ιδρώτας και άλλα, και φανερώνουν, παρά τη θέληση του ατόμου, την πραγματική του συναισθηματική κατάσταση.

Οι Feldman, Philipponot και Custrini (1991) επισήμαναν ότι υπάρχουν τρεις διαφορετικοί τρόποι με τους οποίους μπορεί να διαρρεύσει η αλήθεια και επομένως να διαπιστωθεί η προσπάθεια απάτης. Πρώτον, όταν οι άνθρωποι επιχειρούν απάτη, οι κινήσεις τους δεν είναι αυθόρμητες και χαλαρές,

αλλά προγραμματισμένες, τεταμένες και ύποπες. Δεύτερον, όταν οι άνθρωποι επιχειρούν να εξαπατήσουν λέγοντας ψέματα, βιώνουν άγχος και ενοχές – και μάλιστα ενοχές μεγέθους ανάλογου με τις συνέπειες του ψέματος το οποίο εκφράζουν. Το άγχος όμως και οι ενοχές παράγουν ειδικές αντιδράσεις, όπως οι νευρικές κινήσεις στα δάχτυλα, το παιχνίδι με τα μικρά αντικείμενα, το δάγκωμα των νυχιών, των μολυβιών και άλλων αντικειμένων. Από τις εκδηλώσεις αυτές οι παρατηρητές μπορούν να συμπεράνουν τη νευρικότητα και επομένως την απόπειρα εξαπάτησης. Τέλος, οι άνθρωποι στην προσπάθειά τους να κρύψουν την αλήθεια, δεν καταφέρνουν να ελέγχουν όλα τα μη λεκτικά κανάλια επικοινωνίας ταυτόχρονα και εξίσου καλά, οπότε, όταν επιχειρείται προβολή των υποκριτικών αισθημάτων, τα πραγματικά αισθήματα «διαρρέουν» μέσω διαφορετικών καναλιών. Για παράδειγμα, όταν κάποιος αισθάνεται άσχημα ή αμήχανα και δεν θέλει να το φανερώσει, μπορεί να χαμογελά και ταυτόχρονα να κουνά νευρικά το κάτω μέρος του ποδιού του. Η ασυνέπεια αυτή της συμπεριφοράς διαγιγνώσκεται επίσης πολύ εύκολα από τους έμπειρους λήπτες.

Η λεγόμενη «διαίσθηση» δεν είναι άλλη από την ικανότητα λεπτομερούς αποκωδικοποίησης της μη λεκτικής συμπεριφοράς (Pease, 1981). Όταν λέμε ότι διαισθανόμαστε πως κάποιος λέει ψέματα, απλώς ερμηνεύουμε τις νευρικές και αγχώδεις κινήσεις του, ή αποκωδικοποιούμε την ασυνέπεια που υπάρχει μεταξύ των μη λεκτικών του καναλιών είτε μεταξύ της λεκτικής και της μη λεκτικής του επικοινωνίας. Συχνά ο «διαισθητικός δάσκαλος» σταματά την παράδοση του μαθήματός του διότι «διαισθάνεται ότι κάτι δεν πάει καλά». Αυτό σημαίνει ότι τα μη λεκτικά μηνύματα που παίρνει από το ακροατήριο τον ειδοποιούν ή ότι δεν γίνεται κατανοητός ή ότι το ακροατήριο δεν συμφωνεί με τα λεγόμενά του ή ότι απλώς το ακροατήριο έχει βαρεθεί ή έχει κουραστεί. Σε γενικές γραμ-

μές, οι γυναίκες είναι περισσότερο ευαίσθητες από τους άνδρες στη σύλληψη και την αποκρυπτογράφηση των λεπτομερειών της μη λεκτικής επικοινωνίας. Αυτό στην καθημερινή διάλεκτο αναφέρεται ως «γυναικεία διαίσθηση». Η ικανότητα αυτή των γυναικών είναι εντονότερη σε όσες έχουν αναθρέψει παιδιά, διότι κατά την περίοδο κατά την οποία το βρέφος στερείται παντελώς της λεκτικής οδού, η μητέρα αναγκάζεται να στηριχθεί αποκλειστικά στα μη λεκτικά σήματα προκειμένου να κατανοήσει και να ικανοποιήσει τις ανάγκες του. Με αυτό τον τρόπο οι μητέρες ασκούν εντατικά τις ικανότητές τους στην αποκωδικοποίηση των μη λεκτικών μηνυμάτων.

Χαρακτηριστικά της μη λεκτικής επικοινωνίας

Σύμφωνα με τους Burgoon, Buller και Woodall (1989), η μη λεκτική επικοινωνία έχει ορισμένα χαρακτηριστικά τα οποία καθιστούν το ρόλο της ιδιαίτερα σημαντικό.

1. Η μη λεκτική επικοινωνία σε σχέση με τη λεκτική έχει *φυλογενετική προτεραιότητα*. Αυτό σημαίνει ότι στην πορεία της εξέλιξης του ανθρώπινου είδους η μη λεκτική επικοινωνία προϋπήρξε της λεκτικής. Η αρχέγονη αυτή βάση της μη λεκτικής επικοινωνίας είναι και ο λόγος για τον οποίο, συχνά ασυνείδητα, αποδίδεται σε αυτήν μεγάλη βαρύτητα από όλους τους ανθρώπους. Σε καταστάσεις έντονου στρες και σε καταστάσεις συναισθηματικά φορτισμένες, οι άνθρωποι παλινδρομούν σε πρωτόγονους τύπους αντίδρασης και στηρίζονται λιγότερο στη λεκτική και περισσότερο στη μη λεκτική οδό.
2. Η μη λεκτική επικοινωνία έχει επίσης *οντογενετική προτεραιότητα*. Αυτό σημαίνει ότι κάθε άνθρωπος στην αρχή της ζωής του επικοινωνεί με το περιβάλλον αποκλειστικά με



Στην αρχή της ζωής τους οι άνθρωποι επικοινωνούν αποκλειστικά και μόνο μέσω της μη λεκτικής οδού.



- μη λεκτικό τρόπο. Πολλές έρευνες έχουν δείξει ότι η αρχική αυτή επικοινωνία της μητέρας με το βρέφος της είναι ιδιαίτερα εκλεπτυσμένη, περίπλοκη και ευαίσθητη.
3. Η αρχική επικοινωνία σε όλες τις μορφές των κοινωνικών αλληλεπιδράσεων είναι μη λεκτική. Πάντα, πριν δράσει η λεκτική επικοινωνία, προηγούνται η αποκωδικοποίηση και η αξιολόγηση μιας πληθώρας πληροφοριών, που μεταδίδονται μέσω της μη λεκτικής οδού και κυρίως μέσω της εμφάνισης (του παρουσιαστικού) των ατόμων.
 4. Μη λεκτικά σήματα ανταλλάσσονται παντού και πάντα, σε όλες τις μορφές των αλληλεπιδράσεων, είτε είναι διαπροσωπικές είτε ομαδικές. Ακόμα και στις από τηλεφώνου αλληλεπιδράσεις λαμβάνει χώρα η ερμηνεία του μη λεκτικού τμήματος του λόγου – ή αλλιώς της φωνητικής επικοινωνίας. Μη λεκτικά σήματα μεταδίδονται ακόμα και κατά την επικοινωνία μέσω αλληλογραφίας, αφού στοιχείο όπως ο γραφικός χαρακτήρας ή το είδος του χαρτιού που χρησιμοποιείται μεταδίδουν μηνύματα πέρα από τις λέξεις. Μη λεκτικά σήματα εκπέμπονται ακόμα και κατά τη διάρκεια του ύπνου, με τις στάσεις που παίρνει το ανθρώπινο σώμα. Είναι αδύνατον να υπάρχουν στον ίδιο χώρο περισσότερα του ενός άτομα και να μην επικοινωνούν. Ακόμα και όταν δεν θέλουν να αλληλεπιδράσουν, μεταδίδουν μέσω της μη λεκτικής οδού τους το μήνυμα της απροθυμίας για αλληλεπίδραση.
 5. Πολλά αυθόρμητα μη λεκτικά σήματα έχουν οικουμενική αξία και συνιστούν ένα απλό σύστημα επικοινωνίας (Philliprot, Feldman & McGee, 1991). Συμπεριφορές όπως το χαμόγελο, το γέλιο, το κλάμα, το άγγιγμα, το χάδι, το τρυφερό βλέμμα, το θυμωμένο και απειλητικό κάρφωμα με τα μάτια, είναι κατανοητές σε όλο τον κόσμο, ασχέτως πολιτισμού και γλώσσας. Όταν οι λέξεις μάς προδίδουν, σπριζόμαστε στο απλό αλλά οικουμενικό αυτό σύστημα επι-



Οι βασικές μη λεκτικές εκδηλώσεις, όπως το χαμόγελο, είναι οικουμενικές και επομένως γίνονται κατανοητές από όλους τους ανθρώπους ασχέτως πολιτισμικού συστήματος και γλώσσας.

κοινωνίας για να πετύχουμε μια ελάχιστη επαφή. Εκτός όμως από τα κοινά και οικουμενικά μη λεκτικά σήματα, υπάρχουν και ατομικές διαφορές στο μη λεκτικό σύστημα επικοινωνίας των ανθρώπων, όπως και κοινωνικοί κανόνες έκφρασης οι οποίοι εξαρτώνται από τα διαφορετικά πολιτισμικά συστήματα. Στις διαφορές αυτές οφείλονται πολλές λανθασμένες ερμηνείες των μη λεκτικών σημάτων,

οι οποίες συχνά προκαλούν σοβαρές παρεξηγήσεις και προβλήματα.

Ρόλος της μη λεκτικής επικοινωνίας

1. Η μη λεκτική επικοινωνία σε ορισμένες περιπτώσεις αντικαθιστά πλήρως το λόγο. Αυτό συμβαίνει στις περιπτώσεις των κωφών, ή στις περιπτώσεις όπου τα άτομα βρίσκονται σε μεγάλη απόσταση ή σε πολύ θορυβώδες περιβάλλον και επικοινωνούν μόνο με νοήματα (χρηματιστήρια, ιππόδρομοι, εργοστάσια). Αποκλειστική χρήση της μη λεκτικής επικοινωνίας γίνεται επίσης στις περιπτώσεις όπου πρέπει να σταλεί κάποιο μήνυμα χωρίς να γίνει θόρυβος. Ιδιαίτερη χρήση των μη λεκτικών σημάτων γινόταν παλαιότερα από τον βωβό κινηματογράφο και σήμερα στις παραστάσεις μπαλέτου και στις παντομίμες.
2. Στις περισσότερες καθημερινές αλληλεπιδράσεις η μη λεκτική οδός δρα παράλληλα με τη λεκτική και η μία συμπληρώνει την άλλη. Συχνά το μη λεκτικό ξεκαθαρίζει το νόημα του λεκτικού μηνύματος (Patterson, 1991). Στους ανθρώπους το λεκτικό κανάλι παίζει τον πρωταρχικό ρόλο στην ανταλλαγή πληροφοριών, ενώ το μη λεκτικό επιστρατεύεται κυρίως στις περιπτώσεις όπου ανταλλάσσονται στάσεις και συναισθήματα. Συχνά το λεκτικό και το μη λεκτικό σήμα που μεταδίδονται από το ίδιο άτομο συγκρούονται. Σε τέτοιες περιπτώσεις, ειδικά όταν το θέμα της συζήτησης είναι συναισθηματικά φορτισμένο, ο λήπτης δίνει βαρύτητα στο μη λεκτικό σήμα παραβλέποντας το λεκτικό (Argyle, 1988).
3. Ένας άλλος στόχος των μη λεκτικών σημάτων είναι να βοηθήσουν και να διευκολύνουν τη λεκτική επικοινωνία στα θέματα τα οποία, χωρίς να είναι συναισθηματικά

φορτισμένα, είναι δύσκολο να περιγραφούν μόνο με λόγια. Τα θέματα που σχετίζονται με μεγέθη, διαστήματα, σχήματα και κατευθύνσεις χρειάζονται τη βοήθεια των σημμάτων της μη λεκτικής οδού για να περιγραφούν με σαφήνεια.

4. Τα μη λεκτικά σήματα της φωνητικής επικοινωνίας διαφοροποιούν τα σημαντικά στοιχεία του λόγου από τα λιγότερο σημαντικά, δίνοντας μεγαλύτερη έμφαση στα πιο ενδιαφέροντα σημεία. Με αυτό τον τρόπο κατευθύνονται και αυξομειώνονται ανάλογα η προσοχή και η αφοσίωση του ακροατή. Ο ομιλητής τονίζει ορισμένες λέξεις ή φράσεις, χρησιμοποιεί παύσεις, αλλάζει τον τόνο της φωνής του και ταυτόχρονα κάνει κινήσεις όταν θέλει να δώσει έμφαση στα κυριότερα σημεία της ομιλίας του.
5. Η ρύθμιση και ο συγχρονισμός της ροής του λόγου μεταξύ του ομιλητή και του ακροατή συνιστούν μια ακόμα λειτουργία της μη λεκτικής οδού. Διάφορα στοιχεία της, όπως ορισμένες χειρονομίες, η ανταλλαγή βλέμματος μεταξύ των συνομιλητών, οι παύσεις και η ένταση της φωνής, καθορίζουν τη στιγμή της παράδοσης της συζήτησης από τον ομιλητή στον ακροατή (Carpella, 1985).
6. Μέσω της μη λεκτικής επικοινωνίας επίσης μεταδίδονται μηνύματα για τη συμφωνία ή τη διαφωνία των ακροατών, όπως και για τις στάσεις τους στα λεγόμενα. Οι άνθρωποι κατά τη διάρκεια των συνομιλιών τους κινούνται διαρκώς. Στις περιπτώσεις όπου υπάρχει σύμπνοια μεταξύ των συνομιλητών, οι κινήσεις των σωμάτων τους είναι ρυθμικές. Οι ρυθμικές κινήσεις που εκτελούν τα σώματα μιας μητέρας και του βρέφους της κατά τη διάρκεια ενός ήρεμου θηλασμού συνιστούν μια αρμονική χορογραφία. Στις περιπτώσεις σύμπνοιας των αλληλεπιδρώντων παρατηρείται επίσης το «φαινόμενο του καθρέπτη». Αυτό σημαίνει ότι όταν δύο άτομα καίρονται τη σχέση τους, ο ένας

καθρεπίζει τις στάσεις και τις κινήσεις του άλλου. Αντίθετα, στις περιπτώσεις όπου υπάρχει διαφωνία η αρμονία αυτή διαταράσσεται και η στάση των αλληλεπιδρώντων διαφέρει ουσιαστικά, αντανακλώντας έτσι τις διαφορετικές τους απόψεις ή τη δυσαρέσκειά τους (Wainwright, 1992).

7. Η μη λεκτική επικοινωνία βοηθά ιδιαίτερα στην αυτοπαρουσίαση και δίνει τις πρώτες πληροφορίες για το άτομο, ειδικά όταν αυτό βρίσκεται σε ένα νέο χώρο. Στη δυτική κουλτούρα δεν θεωρείται ευγενικό να μιλά κανείς για τον εαυτό του και, επομένως, η αρχική πληροφόρηση γίνεται κυρίως με μη λεκτικό τρόπο. Φυσικά, η πρώτη εντύπωση που δημιουργείται δεν είναι πάντα η αληθινή, έχει διαπιστωθεί όμως ότι ως ένα βαθμό διατηρεί την επιρροή της ακόμα και αν αποδειχθεί ψεύτικη.
8. Μια πολύ σημαντική λειτουργία της μη λεκτικής επικοινωνίας είναι ότι καθορίζει το αν θα δημιουργηθεί ή όχι κάποια σχέση, καθώς επίσης τον τύπο της σχέσης που πρόκειται να δημιουργηθεί, χωρίς αυτό να χρειάζεται να προσδιοριστεί λεκτικά. Για παράδειγμα, στις σχέσεις προϊστάμενου-υφιστάμενου, ο προϊστάμενος, με τα μη λεκτικά σήματα που μεταδίδει, καθορίζει ότι απαιτεί υποτακτική συμπεριφορά από τον υφιστάμενό του. Αυτό μπορεί να σημαίνει ότι ο προϊστάμενος μιλά περισσότερο από τον υφιστάμενο, διακόπτει συχνότερα το λόγο του υφιστάμενου, μιλά δυνατότερα, καταλαμβάνει κεντρική θέση στο χώρο, πιθανώς κάθεται –και μάλιστα άνετα– όσο ο υφιστάμενος μένει όρθιος, και κοιτάζει τον υφιστάμενο στα μάτια συχνότερα και για μεγαλύτερα χρονικά διαστήματα. Τα σήματα αυτά αποκωδικοποιούνται από τον υφιστάμενο, ο οποίος με τη σειρά του διαμορφώνει σχέση υποταγής απέναντι στον προϊστάμενό του. Στη διαμόρφωση της σχέσης αυτής δεν επεμβαίνει ο λόγος, και

με τον τρόπο αυτό αποφεύγονται η αμηχανία και η δυσάρεστη και τεταμένη ατμόσφαιρα που θα μπορούσε να είχε δημιουργηθεί αν η σχέση υποταγής του υφιστάμενου καθοριζόταν λεκτικά (Argyle, 1978· Hargie, 1986).

9. Συχνά μέσω της μη λεκτικής οδού μεταδίδονται μηνύματα τα οποία είτε δεν μπορούν είτε δεν πρέπει να εκφραστούν με το λόγο. Για παράδειγμα, η λεκτική έκφραση αρνητικών εντυπώσεων, σκέψεων ή συναισθημάτων θεωρείται επικίνδυνη ή αγενής. Τα στοιχεία όμως αυτά βρίσκουν διέξοδο και εκφράζονται μέσω της μη λεκτικής οδού με σχετικά ανώδυνο τρόπο.
10. Τα μη λεκτικά κανάλια επικοινωνίας καλούνται και «παράθυρα της ψυχής», διότι συχνά δρουν αυθόρμητα και σε μεγάλο βαθμό ανεξέλεγκτα. Όταν λαμβάνει χώρα ανταλλαγή συναισθημάτων, οι άνθρωποι εμπιστεύονται τη μη λεκτική οδό περισσότερο από ό,τι το λόγο. Στις περιπτώσεις σύγκρουσης του λεκτικού και του μη λεκτικού μηνύματος, ειδικά όταν η σχέση είναι συναισθηματικά φορτισμένη, περισσότερη βαρύτητα αποδίδεται στο μη λεκτικό κανάλι (Argyle, Salter, Nicholson, Williams & Burgess, 1970· Mehrabian & Wiener, 1967). Δεν είναι βεβαίως σπάνιες οι περιστάσεις όπου οι άνθρωποι κάνουν συνειδητή χρήση και εκμετάλλευση της μη λεκτικής τους συμπεριφοράς για να μεταδώσουν ψεύτικες πληροφορίες, αλλά και σε αυτές τις περιπτώσεις υπάρχουν οι διαρροές της αλήθειας, τις οποίες ένας έμπειρος λήπτης μπορεί να εντοπίσει και συνεπώς να εξακριβώσει την προσπάθεια εξαπάτησης.
11. Μια από τις σημαντικότερες συνεισφορές της μη λεκτικής επικοινωνίας είναι ότι ως ένα βαθμό ελέγχει και ρυθμίζει τα συναισθήματα των ανθρώπων. Οι Philippot, Feldman και McGee (1991) υποστήριξαν ότι, καθώς οι άνθρωποι καταβάλλουν προσπάθειες για τον έλεγχο των εκφρά-

σεών τους, ελέγχουν ταυτόχρονα και τις ίδιες τις συναισθηματικές καταστάσεις που παράγουν τις εκφράσεις αυτές. Ο Izard (1990) κατέδειξε ότι τα συναισθήματα παράγουν εκφράσεις, οι οποίες, δίνοντας ανάδραση στον οργανισμό, παράγουν εντονότερα συναισθήματα, τα οποία παράγουν εντονότερες εκφράσεις... Έτσι οι άνθρωποι μπορεί να μπουν σε μια δίνη κατά την οποία θα χάσουν τον αυτοέλεγχό τους. Οι κοινωνικοί κανόνες έκφρασης λοιπόν, επιβάλλοντας τον έλεγχο των εκφράσεων, συμβάλλουν στη διατήρηση του αυτοελέγχου.

12. Τέλος, η σωστή κωδικοποίηση και 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 επομένως εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την επαρκή χρήση της μη λεκτικής οδού (Feldman, Philippot & Custrini, 1991).

Η μη λεκτική επικοινωνία στον άνθρωπο και τα ζώα

Η μη λεκτική επικοινωνία αποτελεί κεντρικό στοιχείο της κοινωνικής συμπεριφοράς όχι μόνο των ανθρώπων αλλά και των ζώων. Ήδη από το 1872, ο Charles Darwin είχε αναλύσει την εξελικτική πορεία της μη λεκτικής επικοινωνίας και ειδικότερα των εκφράσεων του ανθρώπινου προσώπου από τα κατώτερα ζώα στα ανθρωποειδή και κατόπιν στους ανθρώπους. Από την πλευρά του ο Argyle (1978) υποστήριξε ότι τα βασικά μη λεκτικά σήματα τα οποία χρησιμοποιεί ο άνθρωπος αποτελούν εξέλιξη των σημάτων με τα οποία επικοινωνούν τα ζώα. Για παράδειγμα, όταν ο άνθρωπος θυμώνει, σφίγγει τα σαγόνια του. Έτσι μεταδίδει ασυνείδητα και χωρίς να το ελέγχει ένα επιθετικό και απειλητικό μήνυμα στους γύρω του. Η



Τα μη λεκτικά σήματα των ζώων αντανακλούν ευκρινώς και ανεξέλεγκτα τις εσωτερικές τους καταστάσεις.

έκφραση αυτή αποτελεί εξέλιξη της επίδειξης των δοντιών από τα ζώα, κίνηση η οποία λειτουργεί ως απειλή και προειδοποιεί για την επιθετική πράξη του δαγκώματος. Το ανθρώπινο χαμόγελο και το γέλιο επίσης θεωρούνται εξελιγμένες μορφές μιας παρόμοιας έκφρασης των ανθρωποειδών, η οποία δηλώνει φόβο και υποταγή (Van Hoof, 1972).

Μια βασική διαφορά των ανθρώπων από τα ζώα στη χρήση της μη λεκτικής επικοινωνίας είναι ότι ο άνθρωπος συχνά και σε μεγάλο βαθμό έχει συνειδητό έλεγχο στην εκδήλωσή της, ενώ αντίθετα στα ζώα η μη λεκτική οδός αντανακλά καθαρά και ανεξέλεγκτα τις εσωτερικές τους καταστάσεις. Επιπλέον, μια βασική διαφορά της μη λεκτικής επικοινωνίας των ανθρώπων από αυτή των ζώων αποτελεί το γεγονός ότι στα ζώα η μη λεκτική οδός είναι το μοναδικό μέσο επικοινωνίας, ενώ στον άνθρωπο αυτή δρα παράλληλα με το λόγο. Τα πε-

ριθώρια της μη λεκτικής επικοινωνίας συγκρινόμενα με αυτά της λεκτικής είναι ιδιαίτερα στενά, διότι έχουν τη δυνατότητα να εκφράσουν μόνο εσωτερικές καταστάσεις και προθέσεις, οι οποίες εξελίσσονται στον συγκεκριμένο τόπο και χρόνο της αλληλεπίδρασης. Αντίθετα, οι άνθρωποι χρησιμοποιώντας τη λεκτική οδό παράλληλα με τη μη λεκτική, καταφέρνουν και μεταδίδουν, εκτός από τα προσωπικά συναισθήματα και τις στάσεις τους, πρόσθετες πληροφορίες για άλλους ανθρώπους και για πράγματα και γεγονότα έξω από τον εαυτό τους. Ταυτόχρονα, με την παράλληλη χρήση της λεκτικής και της μη λεκτικής οδού, οι άνθρωποι έχουν τη δυνατότητα να αναφερθούν στο παρελθόν, στο παρόν και στο μέλλον, να προβλέψουν και να κάνουν σχέδια. Τέλος, οι άνθρωποι έχουν μεν διατηρήσει το ρόλο της μη λεκτικής επικοινωνίας στη μετάδοση των συναισθημάτων και στη ρύθμιση των σχέσεων, αλλά την έχουν επιπλέον εμπλουτίσει με πολλά άλλα στοιχεία τα οποία απουσιάζουν παντελώς από το ζωικό βασίλειο. Έτσι η μη λεκτική επικοινωνία των ανθρώπων είναι πολύ πιο περίπλοκη από εκείνη των ζώων. Μεγάλο μέρος του μη λεκτικού κώδικα των ανθρώπων, όπως αυτό που συμπληρώνει, συνοδεύει και συντονίζει τη λεκτική επικοινωνία, λείπει παντελώς από το ζωικό βασίλειο. Οι προαναφερθείσες διαφορές στις εκδηλώσεις της μη λεκτικής επικοινωνίας των ανθρώπων και των ζώων οφείλονται στην αυξημένη δράση των ανώτερων κέντρων του κινητικού φλοιού του ανθρώπινου εγκεφάλου σε σχέση με τον εγκέφαλο των ζώων.