

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ

Δίαυλοι μη λεκτικής επικοινωνίας

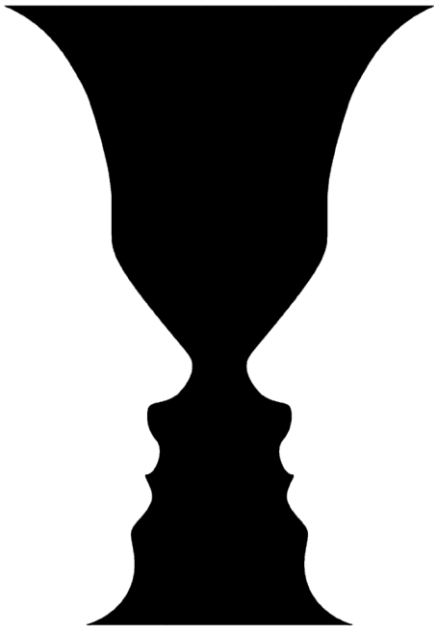
- Εκφράσεις του προσώπου, βλέμμα
- Στάση σώματος, χειρονομίες
- Φωνή (π.χ. τόνος, ρυθμός ένταση, ταχύτητα λόγου)
- Προσωπικός χώρος, απόσταση
- Προσωπική εμφάνιση

Μη λεκτική επικοινωνία

- *Διαίσθηση* είναι η ικανότητα κάποιου να προσλαμβάνει τα μη-προφορικά μηνύματα.
- Εάν τα μη λεκτικά μηνύματα δεν είναι συμβατά με τα λεκτικά, βασιζόμαστε στα μη-λεκτικά.
- Ένα μεμονωμένο μη λεκτικό μήνυμα δεν μπορούμε να το ερμηνεύουμε ανεξάρτητα από τα υπόλοιπα μηνύματα.

Οι «δυσλειτουργίες» ...

- Το αποσπελλόμενο μήνυμα και το παραλαμβανόμενο σπάνια συμπίπτουν απόλυτα –ενίοτε ποικίλει και η αντίληψη της φυσικής πραγματικότητας.
- Κάθε πρόσληψη μηνύματος είναι και συμπαραγωγή του.



- Στην πρόσληψη ενός μηνύματος παρεμβαίνουν η φύση και τα χαρακτηριστικά της πηγής, του μηνύματος και του παραλήπτη ή δέκτη.

Κοινωνιοψυχολογικές διαδικασίες ενδο-ατομικού και δια-τομικού επιπέδου

Ενδοατομικές

- Γνωστική ασυμφωνία π.χ. αυστηρή μύηση
- Ψυχολογική αναδραστικότητα

Σημείωση: παρεμβαίνουν παράγοντες κοινωνικοί και κοινωνιοψυχολογικοί π.χ. θέση στην κοινωνική ιεραρχία, κοινωνική ταυτότητα.

Διατομικές

- Κοινωνική απόδοση (θεμελιώδες σφάλμα απόδοσης)
- Κοινωνική διαφοροποίηση

Γνωστική ασυμφωνία

- Festinger κ.ά., 1956, *Όταν μια προφητεία δεν πραγματοποιείται*
- Τείνουμε να μειώνουμε την ασυμφωνία μεταξύ αντιφατικών γνωστικών στοιχείων (προσθέτοντας νέα ή τροποποιώντας τη σημασία των υφιστάμενων).
- Αυστηρή Μύηση: η ένταση της δοκιμασίας επιτείνει τη σημαντικότητα του επιτεύγματος.
- Απειλή / χρηματική ανταμοιβή
- Γνωστική ασυμφωνία και ψυχολογική ενίσχυση

Ψυχολογική αναδραστικότητα

- Brehm, 1966
- Η πίεση οδηγεί σε συμπεριφορά αντίθετη από αυτή που ο «άλλος» απαιτεί (ανάκτηση της θετικής εικόνας του εαυτού).
- Είναι τόσο εντονότερη όσο σπουδαιότερη είναι η συμπεριφορά που αποσύρεται.
- Όταν υπάρχει απειλή, είναι ανάλογη της απειλής.
- Δημόσια / ιδιωτική
- Συνδέεται με την κοινωνική θέση του ατόμου.

Κοινωνική απόδοση

- Είναι η «μεθοδολογία» που ακολουθεί ο «μέσος άνθρωπος» για να εξηγήσει τη συμπεριφορά του και τη συμπεριφορά των άλλων (Heider, Jones & Davis, Kelley, Weiner)
- Πράξη: συνάρτηση ατομικών και περιβαλλοντικών παραγόντων
- Αυτο-απόδοση και ετερο-απόδοση (αυτουργός / παρατηρητής)
- Θεμελιώδες σφάλμα απόδοσης: η υπερεκτίμηση του ψυχολογικού ντετερμινισμού της ανθρώπινης συμπεριφοράς (Ross, 1977)

Κοινωνική σύγκριση και κοινωνική διαφοροποίηση

- Συχνά, έχουμε αμφιβολία και αβεβαιότητα για ικανότητες και απόψεις μας (φυσική vs κοινωνική πραγματικότητα).
- Όταν δεν υπάρχουν αντικειμενικά κριτήρια, τείνουμε να κρίνουμε τις απόψεις και ικανότητές μας συγκρίνοντάς τις με των άλλων (Festinger, 1954).
- Όχι οποιωνδήποτε άλλων αλλά πλησιέστερων (άτυπη ενδο-ομαδική επικοινωνία).
- Ενίοτε, αντικαθιστούμε τα κριτήρια σύγκρισης με νέα που θα μας καταστήσουν διαφορετικούς και συνεπώς μη συγκρίσιμους (Lemain, 1966).

Συζήτηση παραδειγμάτων (εργασία σε ομάδες)



Αναστολείς επικοινωνίας

- Αυταρχική συμπεριφορά π.χ. εντολές, απειλές
- Ερωτήσεις ελέγχου
- Απόρριψη
- Ειρωνεία
- Διδακτισμός
- Αδιαφορία
- Προκαταλήψεις
- Εγωκεντρισμός
- Στενότητα πνεύματος
- κ.λπ.

Διευκολυντές επικοινωνίας

- Ενεργητική ακρόαση
- Αυτεπίγνωση (π.χ. ίδια κίνητρα)
- Αυτοέλεγχος (π.χ. ανταπόδοση, υποχώρηση από φόβο, διακοπή διαλόγου ή σχέσης)
- Υποβοήθηση του «άλλου» για έκφραση σκέψεων ή συναισθημάτων
- Παρέμβαση στις αντιδράσεις του «άλλου» (π.χ. επαναπροσδιορισμός: διευκρινιστικές ερωτήσεις, σύντομη ανακεφαλαίωση, σύντομη παύση)

Βασικές αρχές αποτελεσματικής επικοινωνίας

- Το μήνυμα να είναι πλήρες
- Να χρησιμοποιούμε κατάλληλο μέσο επικοινωνίας
- Να προσαρμόζουμε την παρουσίαση του μηνύματος στα δεδομένα του παραλήπτη
- Να προκαλούμε το ενδιαφέρον του
- Να αξιολογούμε τις αντιδράσεις του

Αποφεύγουμε τη σύγκρουση όταν...

- Το ζήτημα έχει μικρή σημασία
- Οι αρνητικές συνέπειες της σύγκρουσης θα είναι μεγάλες
- Απαιτείται επανεξέταση του θέματος
- Είναι σκόπιμη η αποφόρτιση

Συμβιβάζομαστε για ...

- Να βρεθεί μεταγενέστερα κοινό έδαφος
- Να επιτευχθεί μία πρόσκαιρη διευθέτηση πολύπλοκων ζητημάτων
- Να λυθεί ένα ζήτημα υπό δύσκολες συνθήκες ή πίεση χρόνου
- Να διατηρηθούν οι προσωπικές απόψεις και, παράλληλα, η σχέση

Μερικές χρήσιμες προτάσεις για την επικοινωνία μας με άλλους

- Να έχουμε διάθεση και ετοιμότητα για επικοινωνία.
- Να αποδεχόμαστε τον «άλλο» - Να αποφεύγουμε την κριτική.
- Να επικοινωνούμε στη γλώσσα του «άλλου».
- Να ασκηθούμε στην παρατηρητικότητα.
- Να μην ξεχνάμε ότι οι άλλοι περιμένουν από εμάς ό,τι περιμένουμε εμείς από εκείνους.
- Να μην βιαζόμαστε να καταλήξουμε σε συμπεράσματα.
- Να ακούμε προσεκτικά και χωρίς προκαταλήψεις.
- Να θυμόμαστε ότι είναι πολύ πιθανό να διαστρεβλωθεί το μήνυμά μας.
- Να αποφεύγουμε τη διακοπή μιας επικοινωνίας.

Χρήσιμες προτάσεις για χειρισμό διαφωνίας

- Συζήτηση και όχι αποκλεισμός της άλλης άποψης
- Ενεργητική παρακολούθηση της άποψης του «άλλου» και προσπάθεια κατανόησής της
- Συσχετισμός των επιχειρημάτων με τον κοινό στόχο
- Απο-προσωποποίηση των απόψεων
- Διαπραγμάτευση
- Σεβασμός της εξειδίκευσης του «άλλου», εάν υπάρχει