



ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ
ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ
ΣΤΟ ΧΩΡΟ
ΤΗΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΗΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ

Ελένη Κασάπη, Άννα Φαχαντίδου, Έλσα Νεοφυτίδου

Θεσσαλονίκη 2007

Οι καλά αναπτυγμένες κοινωνικές δεξιότητες αφορούν το σύνολο των διαφόρων επικοινωνιακών μορφών δεξιοτήτων μετάδοσης, λήψης και ερμηνείας μηνυμάτων μεταξύ των ατόμων και βοηθούν το άτομο να χειρίζεται με τρόπο αποτελεσματικό τις αλλαγές και τα προβλήματα της καθημερινής ζωής καθώς και το ευρύτερο πλαίσιο των κοινωνικών του επαφών.

Η εξάσκηση και βελτίωση των κοινωνικών δεξιοτήτων αφορούν όλους μας αλλά κυρίως εκείνα τα άτομα που θα βρεθούν σε καινούριο περιβάλλον (π.χ. σπουδές σε άλλη πόλη) και έχουν ανάγκη επικοινωνίας με άλλους ανθρώπους ή εκείνα τα άτομα που είναι κοινωνικά ανασφαλή, επιθετικά ή παθητικά στο οικογενειακό ή το εργασιακό περιβάλλον.

Η εφαρμογή των κοινωνικών δεξιοτήτων [κατάλληλη και επαρκής επικοινωνία] νοείται ως η κατάσταση μεταξύ δύο ή περισσότερων ατόμων κατά την οποία διακινούνται επιτυχώς νοήματα, συναισθήματα ή συγκινήσεις, είτε με άμεσο τρόπο, είτε με την παρεμβολή κάποιου μέσου.

Όταν τα άτομα συνυπάρχουν στον ίδιο χώρο και μπορούν να αντιλαμβάνονται το ένα το άλλο με τις αισθήσεις τους. Από τη στιγμή που ένα άτομο είναι σε θέση να δει, να ακούσει ή να μυρίσει άλλα άτομα, τα άτομα αυτά είτε το θέλουν είτε όχι, είτε το γνωρίζουν, είτε όχι, επικοινωνούν άμεσα μαζί-του.

Στην διαδικασία της επικοινωνίας ενεργοποιούνται μηχανισμοί κωδικοποίησης και αποκωδικοποίησης. Ο μηχανισμός της κωδικοποίησης αφορά τον τρόπο με τον οποίο ο πομπός στέλνει τα μηνύματά του ενώ η αποκωδικοποίηση αναφέρεται στο πως εκλαμβάνονται, αξιολογούνται, ερμηνεύονται και κατανοούνται τα μηνύματα από το δέκτη.

<i>Ομιλητής [πομπός]</i>	<i>Ακροατής [δέκτης]</i>
<i>Μετάδοση σημείων ►►►</i>	<i>►►► Πρόσληψη σημείων</i>
• ▲	• ▼
• ▲	• ▼
• ▲	• ▼
<i>Αξιολόγηση σημείων του άλλου</i>	<i>Αξιολόγηση σημείων</i>
• Πρόσληψη σημείων ◄◄◄	• ◄◄◄ Μετάδοση σημείων
• ▲	• ▼
• ▲	• ▼
• ▲	• ▼
<i>Αξιολόγηση σημείων</i>	<i>Αξιολόγηση σημείων του άλλου</i>

Τόσο η κωδικοποίηση όσο και η αποκωδικοποίηση των μηνυμάτων καθορίζονται από τις προσωπικές ανάγκες, πεποιθήσεις, βιώματα, την προσωπική διάθεση, τη γενικότερη περίσταση και τον τύπο της σχέσης που χαρακτηρίζει τα άτομα που επικοινωνούν (προσωπική, επαγγελματική, τυπική-άτυπη) αλλά και από τη συναισθηματική σχέση (συμπάθεια ή αντιπάθεια) των ατόμων που συνδιαλέγονται.

Η πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία στηρίζεται σε:

- **A. τρία συστήματα: το γλωσσικό, το παραγλωσσικό, το κινητικό.**
- **B. σωματικά σημεία**
- **Γ. κανάλια μετάδοσης μηνυμάτων τόσο κοντινά [εγγύτητας] όσο και μακρινά [απόστασης]**

Η δε μορφή της επικοινωνίας εξαρτάται κάθε φορά από τους στόχους, τα κίνητρα και τα μηνύματα του πλαισίου επικοινωνίας.

Η επικοινωνία, ως μορφή κοινωνικής διεπίδρασης ατόμων γίνεται

- *συνειδητά ή όχι,*
- *με συμπεριφορές ή όχι*

επηρεάζεται δε, τόσο από προσωπικά χαρακτηριστικά των ομιλητών [λεξιλόγιο, μορφολογία, σύνταξη] όσο και από παραγλωσσικά [τύποι φωνής, ήχοι με σημασία λέξης,

χρήση παροδικής σιγής] ή κινήσιακά στοιχεία [κινήσεις και θέσεις οφθαλμών/προσώπου που γίνονται αντιληπτές οπτικά, δια της αφής ή ακουστικά] ενώ επηρεάζεται από το φυσικό αλλά και κατασκευασμένο περιβάλλον που ερμηνεύεται με βάση τον πολιτισμό στον οποίο ανήκουν τα άτομα.

Στη γλωσσική επικοινωνία το μέσο είναι η γλώσσα, ο ανθρώπινος λόγος (γραπτός/προφορικός) όταν αποτελεί έναν κοινό κώδικα επικοινωνίας ανάμεσα στον πομπό και δέκτη.

Ο λόγος στη διαπροσωπική επικοινωνία μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να δοθούν πληροφορίες, ιδέες, απόψεις, οδηγίες για εξωτερικά πρακτικά θέματα ή για πιο προσωπικά θέματα, γνώμες και διαθέσεις, συναισθήματα, στάσεις.

Σύμφωνα με τον Friedemann Schulz von Thun υπάρχουν 4 στοιχεία που χαρακτηρίζουν το γλωσσικό μήνυμα και καθορίζουν την αποστολή και κατανόηση του:

- το ίδιο το περιεχόμενο του μηνύματος, δηλ. το θέμα, το λόγο για τον οποίο στέλνει κανείς τα μηνύματα,
- το είδος της σχέσης που υπάρχει ανάμεσα στον πομπό και δέκτη,
- η κατεύθυνση του μηνύματος, δηλ. η προσπάθεια του πομπού να επηρεάσει το δέκτη προς τη θέση του, στάση, επιθυμία,
- ο τρόπος της αυτό-αποκάλυψης (ο πομπός στέλνει γλωσσικά και μη στοιχεία σχετικά με τον εαυτό του).

Απαραίτητες προϋποθέσεις για να εκφραστεί και να μεταδοθεί αποτελεσματικά ένα γλωσσικό μήνυμα είναι η καθαρότητα, η σαφήνεια, η οικονομία του χρόνου που καταλαμβάνει και η ακρίβειά του.

Τα αποτελέσματα της επικοινωνίας είναι δυνατόν να επηρεαστούν αρνητικά από τις διάφορες χωροχρονικές συνθήκες, όπου βρίσκονται τα άτομα, που επικοινωνούν π.χ. ο θόρυβος στον τόπο εργασίας, πίεση και φόρτος δουλειάς, ασαφείς οδηγίες εκτέλεσης του έργου ή και από προσωπικά χαρακτηριστικά των συνομιλητών (π.χ. προσωπικό στυλ επικοινωνίας, υπερβολικός ζήλος για βοήθεια).

Η επικοινωνία μεταξύ των ανθρώπων σε κάθε κοινωνική συνθήκη παρεμποδίζεται και παρερμηνεύεται από παράγοντες, που είτε έχουν σχέση με τους ομιλητές (φύλο, ηλικία, ιδιαίτερο προσωπικό στυλ/τρόπος επικοινωνίας, κίνητρα και ανάγκες, στάσεις και

ιδεολογικό σύστημα αξιών, κοινωνική θέση και κοινωνικός ρόλος) είτε έχουν σχέση με το φυσικό/περιβαλλοντικό πλαίσιο επικοινωνίας.

Η ανθρώπινη επικοινωνία μπορεί να είναι θετική και ουσιαστική όταν στηρίζεται όχι μόνο στην απλή μετάδοση/πρόσληψη μηνυμάτων με γλωσσικά (λεξιλόγιο, μορφολογία, σύνταξη), παραγλωσσικά (ένταση/χρώμα φωνής, άρθρωση, τονισμός κ.λπ) και μη γλωσσικά κινησιακά σημεία (έκφραση προσώπου, στάση σώματος, βλεμματική επαφή, απόσταση, εγγύτητα) αλλά και στην εναρμόνισή τους στις συνθήκες χώρου και χρόνου [π.χ. δεν είναι εύκολο λόγω πίεσης χρόνου και φόρτου εργασίας να μπορέσει ένας διοικητικός υπάλληλος ή ένα μέλος Δ.Ε.Π. να επικοινωνήσει αποτελεσματικά με έναν πρωτοετή φοιτητή με πολλές απορίες ή με φοιτητή με αναπηρίες].

Συστατικά επικοινωνίας

Τα συστατικά της επικοινωνίας χωρίζονται σε δύο μεγάλες κατηγορίες: εσωτερικά¹ και εξωτερικά².

Μέσω του καναλιού οπτικής πρόσληψης της περίπτωσης επικοινωνίας οι αισθήσεις των συνομιλητών-μας προσλαμβάνουν: από εικόνες κινήσεων μέχρι εικόνες επίπλων, διερευνούν το πρόσωπό-μας, τα βλέμματα των παρισταμένων και με την περιφερειακή

¹ Τα Εσωτερικά συστατικά της επικοινωνίας ταξινομούνται σε 1) προσωπικά: λεξιλόγιο, μορφολογία, σύνταξη, 2) παραγλωσσικά: τύποι φωνής, ήχοι με σημασία λέξης, παρωδική σιγή, 3) κινησιακά: κινήσεις και θέσεις οφθαλμών/προσώπου που γίνονται αντιληπτές οπτικά, δια της αφής ή ακουστικά, 4) κινητικές δραστηριότητες των ομιλητών συμπεριλαμβανομένης και της φυσικής επαφής, 5) φυσική και κατασκευασμένη οργάνωση του χώρου (με θετικό ή αρνητικό κοινωνικό αποτέλεσμα), 6) σωματικούς ήχους όπως : α) γουργούρισμα της κοιλιάς ή φτάρνισμα, β) χτύπημα δακτύλων ή ποδιού, άγγιγμα άλλου σώματος, κατάποση τροφής, μάσημα τροφής ή τσίχλας, κάπνισμα, φυσικούς ή μηχανικούς ήχους από το περιβάλλον, 8) Έκφραση του προσώπου: με θετικό ή αρνητικό αποτέλεσμα στη δημιουργία της πρώτης εντύπωσης.

² Τα Εξωτερικά συστατικά της επικοινωνίας ταξινομούνται σε 1) Περιβαλλοντικά: όπως οργάνωση χώρου και χρόνου που επιτρέπει ελευθερία κινήσεων (π.χ. «καταπιεστικό περιβάλλον»), 2) Φυσικές διεπιδράσεις: όπως ταυτόχρονη παρουσία άλλων ατόμων που δεν έχουν σχέση με την περίπτωση επικοινωνίας.

όραση ελέγχουν το φυσικό και κατασκευασμένο περιβάλλον αξιολογώντας την κατάσταση επικοινωνίας με βάση και τα ελεύθερα χαρακτηριστικά της επικοινωνίας όπως

- ντύσιμο συνομιλητών,
- κάπνισμα,
- ουδέτερη παρουσία τρίτων

Δεν αρκεί η εξασφάλιση του θετικού περιβάλλοντος και θετικών ελεύθερων χαρακτηριστικών επικοινωνίας: Η επικοινωνία μπορεί να αποτύχει λόγω γεγονότων όπως: μία λέξη, μία γκάφα, ένα σύντομο γέλιο, ένα βλέμμα, μια χειραψία, ένα αγκάλιασμα, ένας ήχος επιθετικού κλεισίματος πόρτας ή συρταριού ή ντουλαπιού ή ντοσιέ που τροποποιούν τη διάθεση του συνομιλητή-μας.

Το περιβάλλον στο οποίο πραγματοποιείται η επικοινωνία επηρεάζεται από δεσμευμένα συστατικά της όπως: ένα χαμόγελο, μία σιωπηρή ατμόσφαιρα, ένας δραματικός ή γενικά έντονος τύπος, ουδέτερου για την επικοινωνία παρισταμένου ο οποίος μπορεί να βαρύνει πολλαπλά την επικοινωνία αν εκδηλώσει δραματική ή γενικά έντονη συμπεριφορά απέναντι σε κάποιον από τους συνομιλητές.

Το περιβάλλον, ως τόπος όπου πραγματοποιείται η επικοινωνία μπορούμε από απλό τόπο-διεύθυνση [όπως το γραφείο ενός μέλους του διοικητικού ή διδακτικού προσωπικού] να αναγάγουμε σε λειτουργικό/φιλόξενο/επαρκή χώρο για αποτελεσματική επικοινωνία [χώρο δηλαδή όπου ο βαθμός επικέντρωσης των συμμετεχόντων στην επικοινωνία (ένταση επικοινωνίας) και η ακριβής χρονική διάρκειά-της (διάρκεια) εξελίσσονται χωρίς αρνητικές επιδράσεις].

Στυλ επικοινωνίας

Κάθε άνθρωπος χαρακτηρίζεται από έναν ιδιαίτερο τρόπο–στυλ, με τον οποίο επικοινωνεί στο προσωπικό και επαγγελματικό του περιβάλλον.

Υπάρχουν τρία βασικά στυλ επικοινωνίας:

- Το επιθετικό στυλ χαρακτηρίζεται από αυταρχική συμπεριφορά ελέγχου, υποτίμησης, έλλειψης σεβασμού και εκφοβισμού των άλλων. Σε αυτό τον τρόπο επικοινωνίας αποδίδονται τα στοιχεία της κυριαρχικότητας, της κυνικότητας, της κακής ακρόασης και επίκρισης του άλλου.

Εάν κάτι από τα παραπάνω σας χαρακτηρίζει θα δυσκολευτείτε να επικοινωνήσετε κατάλληλα και υποστηρικτικά π.χ. με ένα άτομο που είναι συναισθηματικά φορτισμένο ή άτομο ειδικών ικανοτήτων.

- Το παθητικό στυλ επικοινωνίας χαρακτηρίζεται από υποτακτικότητα, ντροπαλότητα, υποχώρηση και δειλία. Το άτομο αυτό δύσκολα θα πει όχι στους άλλους, συμφωνεί συνέχεια συγκαταβατικά παρά τις εσωτερικές του διαφωνίες και αποφεύγει την άμεση επικοινωνία με τους άλλους.
- Το θετικό/ διεκδικητικό στυλ συμπεριφοράς και επικοινωνίας αναφέρεται στην ικανότητα να επικοινωνεί κανείς τις ανάγκες του και να απαιτεί να γίνονται σεβαστές από τους άλλους χωρίς να φοβάται τις αντιδράσεις θυμού, απόρριψης. Είναι αποτελεσματικός και ενεργητικός με κατανόηση ακροατής. Μπορεί και θέτει όρια στην επικοινωνία με τους άλλους χωρίς να είναι επικριτικός.

Π.χ. αν διαθέτετε στοιχεία αυτού του τρόπου επικοινωνίας θα μπορούσατε να βάλετε όρια στην επίμονη συμπεριφορά του φοιτητή του οποίου το αίτημα δεν είναι εφικτό να ικανοποιηθεί από εσάς.

Θετική/δυναμική ή μη-αποτελεσματική επικοινωνία

Η ανθρώπινη επικοινωνία μπορεί να είναι θετική όταν στηρίζεται όχι μόνο στην απλή μετάδοση/ πρόσληψη μηνυμάτων με γλωσσικά (λεξιλόγιο, μορφολογία, σύνταξη), παραγλωσσικά (ένταση/ χρώμα φωνής, άρθρωση, τονισμός κ.λ.π) και μη γλωσσικά /κινησιακά (έκφραση προσώπου, στάση σώματος, βλεμματική επαφή, απόσταση, εγγύτητα) χαρακτηριστικά αλλά και στην εναρμόνισή τους κατά την κοινωνική ανταλλαγή και αλληλοεπίδραση σε συγκεκριμένες συνθήκες χώρου και χρόνου.

Εμπόδια στην επικοινωνία

Η επικοινωνία μεταξύ των ανθρώπων σε κάθε κοινωνική συνθήκη παρεμποδίζεται και παρερμηνεύεται από παράγοντες, που είτε έχουν σχέση με το ίδιο το άτομο ή με το φυσικό/ περιβαλλοντικό πλαίσιο της επικοινωνίας.

Ως προς το άτομο ρόλο παίζουν τα σταθερά του χαρακτηριστικά (φύλο, ηλικία, προσωπικός τρόπος επικοινωνίας, κίνητρα και ανάγκες, στάσεις και ιδεολογικό σύστημα αξιών, η κοινωνική θέση και ο ρόλος του).

Με άλλα λόγια προκύπτουν εμπόδια στην επικοινωνία, όταν το άτομο:

- κάνει λανθασμένες εκτιμήσεις για τα αίτια της συμπεριφοράς του άλλου λόγω ελλιπών πληροφοριών και παραποιεί τα μηνύματα του (γλωσσικά, παραγλωσσικά και μη γλωσσικά),
- παρερμηνεύει τους ρόλους και κανόνες (αλόγιστη χρήση εξουσίας/ αρμοδιοτήτων),
- δεν αποδέχεται τη θέση και συναισθήματα του άλλου και τα αξιολογεί με προκατάληψη ή τα υποτιμά,
- δεν εναρμονίζει τα γλωσσικά του μηνύματα με τα μη.

Το πλαίσιο επικοινωνίας αφορά στοιχεία του ίδιου του περιβάλλοντος, π.χ. χρόνος, χώρος, απόσταση ανάμεσα στους ανθρώπους, φωτισμός/ θερμοκρασία, διαμόρφωση του χώρου, διασπαστικά ερεθίσματα όπως ο θόρυβος, παρουσία πολλών ατόμων που επικοινωνούν.

Π.χ. στο χώρο της γραμματείας είναι δύσκολο να επικοινωνήσετε θετικά π.χ. με έναν τυφλό φοιτητή εάν δεν έχετε την κατάλληλη απόσταση χωρίς εμπόδια που χρειάζεται το συγκεκριμένο άτομο για να αισθανθεί ότι επικοινωνεί ή ότι εσείς επικοινωνείτε μαζί του.

Οι συνθήκες επικοινωνίας (χώρος, χρόνος) είναι απαραίτητο να επιλέγονται ανάλογα και να προσαρμόζονται όσο το επιτρέπει το ευρύτερο πλαίσιο δυνατοτήτων και αρμοδιοτήτων του διδακτικού και διοικητικού προσωπικού στις ιδιαιτερότητες και δυσκολίες των φοιτητών με ή χωρίς αναπηρίες.

➤ *Με ποιον τρόπο θα πετύχετε μια αποτελεσματική επικοινωνία;*

Μπορείτε να επικοινωνήσετε αποτελεσματικά με τους άλλους, εάν εξασκήσετε μία βασική δεξιότητα λήψης και ερμηνείας/ αποκωδικοποίησης των μηνυμάτων, που ο συνομιλητής σας στέλνει: την **ενεργητική ακρόαση**, που σημαίνει ότι αποδίδει κανείς την απόλυτη προσοχή στο συνομιλητή του και κατανοεί με ακρίβεια αυτό που λέγεται.

Είναι απαραίτητο να χρησιμοποιήσετε αυτή την τεχνική, όταν έρχεσθε σε επαφή με άτομα που αντιμετωπίζουν διάφορα προβλήματα (π.χ. πρωτοετείς, α.μ.ε.α), έτσι ώστε να μπορέσετε και εσείς οι ίδιοι να τους κατανοήσετε, να στηρίξετε και να τους καθοδηγήσετε κατάλληλα και επαρκώς.

Χρησιμοποιήστε την τεχνική, λοιπόν, αυτή, **όταν** δεν είσθε βέβαιοι ότι καταλάβατε τι εννοούσε ο άλλος και θέλετε περισσότερα στοιχεία ή όταν θέλετε να διαμορφώσετε μία χαλαρή, ανθρώπινη ατμόσφαιρα και να ενθαρρύνετε τους άλλους να συζητήσουν μαζί σας και να διατηρήσετε τη ροή της συζήτησης.

Μέσω της τεχνικής αυτής θα μπορείτε να προσέχετε τα συναισθηματικά σήματα που εκπέμπει ο συνομιλητής σας γλωσσικά και μη, θα είσθε σε θέση να του προσφέρετε χρήσιμη ανατροφοδότηση και θα μπορείτε να αναγνωρίζετε τις ανάγκες και δεξιότητές του, καθοδηγώντας τον κατάλληλα. Θα είσθε ικανοί να κατανοείτε τη διαφορετικότητα του άλλου και να επικοινωνείτε με σεβασμό με άτομα που προέρχονται από διαφορετικό, κοινωνικό, πολιτισμικό και μορφωτικό περιβάλλον (π.χ. αλλοδαποί φοιτητές).

- Πώς γίνεται η ενεργητική ακρόαση:

--δείξτε την προσοχή σας, το ενδιαφέρον για το συνομιλητή σας ή και την αποδοχή χρησιμοποιώντας ανοικτές ερωτήσεις, παραφράσεις, αντανάκλασεις των γεγονότων, των συναισθημάτων και των σκέψεων του συνομιλητή σε συνδυασμό με μη λεκτικές δεξιότητες (όπως στάση σώματος-απόσταση, βλεμματική επαφή, κατάλληλες εκφράσεις προσώπου δηλ. σήκωμα φρυδιών- κούνημα κεφαλιού).

--δώστε χώρο στο συνομιλητή να εκφράσει τα θέματα που θέλει και αφήστε τον να ολοκληρώσει τις σκέψεις του διατηρώντας βλεμματική επαφή, κατάλληλη στάση σώματος και ουδέτερη αλλά οικεία ένταση και χρώμα φωνής και καθώς και τις στιγμές σιωπής χωρίς να τον επιβαρύνετε με υπερβολικούς συναισθηματισμούς (συμπόνια, οίκτο, συνεχή παρηγοριά)

--ακουμπήστε στις σκέψεις και προβληματισμούς του συνομιλητή και συζητήστε μαζί του τα θέματα που είναι σημαντικά για αυτόν και ταυτόχρονα υποστηρίξτε τον μη λεκτικά

--αποφύγετε τις αξιολογήσεις, τις επικρίσεις, τις ηθικολογίες ή το βομβαρδισμό πιθανών λύσεων και συμβουλών

--επικεντρωθείτε στην αντανάκλαση των συναισθημάτων που εκφράζουν οι άλλοι (π. χ αναρωτηθείτε τι αισθάνεται, τι μήνυμα προσπαθεί να μου μεταδώσει;).

Βιβλιογραφία

Goleman, D. (1998). Συναισθηματική Νοημοσύνη: γιατί το EQ είναι πιο σημαντικό από το IQ, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα

Goleman, D. (1999). Συναισθηματική Νοημοσύνη στο χώρο εργασίας. Μετάφραση Φωτεινή Μεγαλούδη. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα

Poyatos, F. (2002) Non verbal communication across disciplines (v. I, v. II), Amsterdam, John Benjamins P.C.

Wagner-Link, A. (1998). Kommunikation als Verhaltenstraining, Muenchen, Pfeiffer.

Κασάπη, Ε. & Α. Ευκλείδη (2005) Μη-γλωσσική επικοινωνία (power point από σεμινάριο που διοργανώθηκε από την Ε.Κ.Π.)

Παπαδάκη-Μιχαηλίδη, Ε. (1998). Η σιωπηλή γλώσσα των συναισθημάτων. Η μη λεκτική επικοινωνία στις διαπροσωπικές σχέσεις. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Παράρτημα Ι

Ελένη Κασάπη, Άννα Φαχαντίδου, Έλσα Νεοφυτίδου

Παραγωγιστική επικοινωνία³

1. Παραγλώσσα: Επικοινωνιακά συστατικά που τα αντιλαμβανόμαστε με την ακοή-μας, αλλά, βρίσκονται πίσω από τη γλώσσα και δεν αποτελούν μέρος-της.

1.1. Τα χαρακτηριστικά της φωνής είναι παράγοντας που παρεμβαίνει στην κοινωνική πρόσληψη των μηνυμάτων. Τα χαρακτηριστικά που κάνουν διακριτή τη φωνή ενός προσώπου σε σχέση με τη φωνή άλλων προσώπων είναι:

- Ο τόνος [ψιλή, βαριά, βραχνή κλπ.]. Ο τόνος αποτελεί μέρος του προσωπικού στυλ των ομιλητών, έχει πολιτισμική βάση, παρεμβαίνει στην κοινωνική πρόσληψη των μηνυμάτων, εξαρτάται από την κατάσταση επικοινωνίας [πχ. ο τόνος ενός μέλους νοσηλευτικού προσωπικού διαφέρει από τον τόνο ενός πωλητή σε λαϊκή ή κατά την επικοινωνία υφισταμένων προς ανώτερους-τους]. Ο τόνος έχει γραμματική λειτουργία [πχ. εκφράζει σεβασμό, φόβο, αδιαφορία, έκπληξη].
- Η αντήχηση, εξ αιτίας φυσιολογικών ή και κοινωνικών παραγόντων [λαρυγγική, ρινική, στοματική].
- Η ένταση. Αν και υπάρχουν πολιτισμικά καθορισμένα επίπεδα αποδεκτής έντασης της φωνής, το επίπεδο της έντασης της φωνής επιβάλλεται και από τις συνθήκες επικοινωνίας.
- Ο ρυθμός [=τέμπο]. Η χρονική διάρκεια των συλλαβών, οι παύσεις, τα διαλείμματα σιωπής έχουν, κάτω από ορισμένες συνθήκες, γραμματική λειτουργία: πχ. η ακούσια ή εκούσια βραδύτητα παράδοσης του προφορικού λόγου δηλώνει έμφαση, δισταγμό, αβεβαιότητα, κοινωνικά καθορισμένη κυριαρχία, ενώ η ακούσια ή εκούσια βιασύνη παράδοσης του προφορικού

³ Το κείμενο του παραρτήματος αποτελεί αναλυτική εκτενέστερη περιγραφή power point που παρουσιάστηκε από την Ε.Κασάπη σε ημερίδα του ΚΕΣΥΨΥ στις 2-11-05. Από τις συντάκτριες του παραρτήματος χρησιμοποιήθηκε κυρίως το έργο του Fernando Poyatos (2002) Non verbal communication across disciplines, v. II, Amsterdam, John Benjamins P.C.

λόγου δηλώνει είτε επιθυμία κυριαρχίας στο επικοινωνιακό επεισόδιο, είτε ανησυχία, θυμό, δυσφορία κλπ.

- Ο επιτονισμός. Συχνά προέρχεται από τοπικά ή κοινωνικά ιδιόλεκτα ή το προσωπικό στυλ των ομιλητών. Το στυλ επιτονισμού μπορεί να μην ταυτίζεται με το κινησιακό στυλ ενός ατόμου αλλά το μονότονο στυλ επιτονισμού συνδέεται με ψυχολογικά προβλήματα ενώ ο επιτονισμός καθορίζεται από βιολογικούς αλλά και ψυχολογικούς παράγοντες [πχ. χωρίς επιτονισμό τα άτομα μπορούν να κρύψουν συναισθήματα ή να δείξουν μεγάλη οικειότητα σε διαπροσωπικό επίπεδο] ή καθορίζεται από κοινωνικούς παράγοντες [υπερμελωδικότητα κάποιων αρρένων ομοφυλόφιλων, σημασιολογική ρευστότητα όταν τα άτομα αναφέρονται σε μη-οικεία θέματα].
- Η συλλαβική διάρκεια. Προέρχεται από εκούσιο ή ακούσιο έλεγχο της ταχύτητας παράδοσης κάθε συλλαβής. Όταν δεν συνδέεται με γεωγραφικούς παράγοντες δηλώνει: 1. λήψη του λόγου, 2. δισταγμό, 3. απροθυμία, 4. αναγνώριση γεγονότος, 5. υπογράμμιση λέξεων ή θέσεων, 6. αμηχανία, 7. έμφαση, 8. αρνητικά συναισθήματα, 9. έκπληξη, 10. μέτρημα, 11. προσπάθεια να ηρεμήσουμε κάποιον.

2. Ποιοτικοί τροποποιητές της φωνής.

Η κατανόηση των μηνυμάτων και γενικότερα η κατανόηση γεγονότων επικοινωνίας είναι περιορισμένη αν δεν γνωρίζουμε τύπους τροποποιητών της φωνής ή τύπους φωνών. Οι κύριοι ποιοτικοί τροποποιητές της φωνής είναι:

- Η κατεύθυνση της αναπνοής [όπως στα επιφωνήματα που εκφράζουν φόβο, δυσαρέσκεια, κούραση κλπ].
- Το κανάλι/-α [στόμα, φάρυγγας, ρινικές κοιλότητες κλπ].
- Η ροή [κανονική/σπασμωδική]: σπασμωδικό γέλιο, ακατάστατη αναπνοή [μπορεί να προέρχονται από ψυχολογικά ή φυσιολογικά αίτια].
- Η διάρκεια [=μήκος εκπνοής] που εκφράζει πόνο ή επίκληση σε βοήθεια.

- Ο ψίθυρος [λόγω φωνητικών ανωμαλιών, ακούσιος/εκούσιος]. Ο ψίθυρος μπορεί να συνδέεται με την αναφορά σε μυστικά, μπορεί να έχει φυσιολογικά αίτια, να χρησιμοποιείται σε δημόσιους χώρους για τη διατήρηση του ιδιωτικού χαρακτήρα της επικοινωνίας πχ. σε καταστήματα ή καφέ. Ο εκούσιος ψίθυρος μπορεί να εκφράζει οικειότητα, να είναι χειριστικός κατά τη διάδοση αρνητικών πληροφοριών για τρίτους, να εκφράζει ειλικρίνεια ή θαυμασμό.
- Η στριγγλή ή μεταλλική φωνή [ιδιοσυγκρασιακό].
- Η βραχνή φωνή όταν δεν προέρχεται από φυσιολογικά ή παθολογικά αίτια εκφράζει θυμό, λύπη, σεξουαλική επιθυμία, χαρά όταν είναι συνδυασμένη με κλάμα.
- Η τρεμουλιαστή φωνή εκφράζει επιθετικότητα, ή βιαιότητα, ή ανταγωνισμό ή συνδέεται με κλάμα.
- Η επαναλαμβανόμενη φωνή [=επανάληψη συλλαβών, λέξεων, αρχικών φθόγγων λέξεων] η οποία και είναι παθολογική. Όταν η επανάληψη συμβαίνει στιγμιαία, δηλώνει συγκίνηση ή υπερδιέγερση, όταν η επανάληψη είναι χρόνια τότε έχει φύση ψυχοπαθολογική.
- Το κλάμα το οποίο και έχει κοινωνικές ετικέτες. Τροποποιητές του κλάματος είναι: 1. η άρρυθμη αναπνοή, 2. η τρεμουλιαστή φωνή, 3. η σπαστή φωνή, 4. η αλλαγή στην έκφραση του προσώπου και στις κινήσεις. Τα χημικά συστατικά του κλάματος είναι τα δάκρυα [υπάρχει και κλάμα χωρίς δάκρυα, με ομιλία, με ήχους αναπνοής, με σιωπή [βουβό κλάμα]. Το κλάμα είναι κοινωνικά και πολιτισμικά καθορισμένο ή αποτελεί κλινικό γεγονός [κατάθλιψη]. Το κλάμα έχει κατεύθυνση [κλαίμε για κάτι, κλαίμε με κάποιον, κλαίμε λόγω εξωτερικών αιτιών, κλαίμε με αμοιβή [μοιρολόγια]. Το κλάμα είναι διαδραστικό [καυγιάς μεταξύ οικείων], μη διαδραστικό [συγκίνηση σε μία παρέλαση], εσωτερικά διαδραστικό [κατά τη φοβική φαντασίωση μίας υποθετικής απώλειας], εσωτερικά μη διαδραστικό [διαβάζοντας ή βλέποντας ένα έργο]. Το κλάμα λειτουργεί ως στοιχείο δήλωσης οικειότητας, συμπαράστασης, υποδοχής/αποχαιρετισμού, αγάπης και τότε είναι σιωπηρό, συναισθησίας, έμμεσης συναισθησίας [κατά την ακρόαση ενός τραγικού γεγονότος], μελαγχολικής διάθεσης [εκφράζει συναισθήματα αποξένωσης], χαράς, κοινωνικού άγχους, ψυχικού πόνου,

φόβου, οίκτου, κακομεταχείρισης, ντροπής [εκφράζει αισθήματα προσβολής], ενοχής, κατάθλιψης [εσωστρεφές κλάμα που έχει αίτια παθολογικά και δηλώνει στροφή εναντίον του Εγώ], αισθητικής απόλαυσης, θρησκευτικότητας, τελετουργίας [πχ. πένθος]. Το κλάμα μπορεί να είναι και υποκριτικό.

- Η έντονη φωνή. Φωνάζουμε δυνατά όταν ξεπερνούμε εμπόδια, καλούμε κάποιον, τραβούμε την προσοχή κάποιου, χαιρετούμε από μακριά, καλούμε σε βοήθεια, προειδοποιούμε για κάτι, διατάζουμε [ανθρώπους ή ζώα], όταν επιτιθέμεθα με θυμό, υποτιμούμε ή περιγελούμε, πονούμε φυσικά ή ψυχικά, φοβόμαστε, βάζουμε σε συναγερμό, ενισχύουμε [πχ. στα γήπεδα], συμμετέχουμε τελετουργικά [πχ. σε πολιτικές εκδηλώσεις].

3. Ποιοτικοί τροποποιητές της φωνής που εκφράζουν συναισθήματα.

- Το γέλιο.
- Το κλάμα.
- Η υψηλή ένταση της φωνής.
- Η χαμηλή ένταση της φωνής.
- Το τραύλισμα που δεν προέρχεται από φυσιολογικούς παράγοντες.
- Η χρονικά παρατεταμένη εκφώνηση φθόγγων και συλλαβών.
- Το «καθάρισμα του λαιμού», το σύστημα του αέρα από τη ρινική κοιλότητα, το ρέψιμο, το ρούφυγμα αέρα από τη ρινική κοιλότητα όταν δεν προέρχονται από φυσιολογικούς παράγοντες.

Παράρτημα II

Ελένη Κασάπη, Άννα Φαχαντίδου, Έλσα Νεοφυτίδου

Workshop: Περιορισμένη επικοινωνία

Στις 9 Μαΐου 2005, κατά τη διάρκεια ενημερωτικής ημερίδας για θέματα επικοινωνίας με α.μ.ε.α. πραγματοποιήθηκε ένα workshop με στόχο την ανίχνευση αναγκών, σε ενημέρωση, των διοικητικών και τεχνικών υπαλλήλων του Α.Π.Θ.

Στη δραστηριότητα αυτή πήραν μέρος 21 άτομα με Μ.Ο. ηλικίας τα 32 χρόνια, εκ των οποίων 4 άνδρες και 17 γυναίκες. Μεταξύ των ατόμων που έλαβαν μέρος στην έρευνα ήταν και ανειδίκευτοι επαγγελματίες ψυχικής υγείας καθώς και μία νοσηλεύτρια.

Την έρευνα οργάνωσαν και διεξήγαγαν οι Ελένη Κασάπη και Έλσα Νεοφυτίδου.

Σε όλους τους συμμετέχοντες μοιράστηκαν τα εξής αντικείμενα:

1. Φωτοτυπίες

1.1. Του Πίνακα Α που στην δεξιά στήλη είχε τα γράμματα Α, Β, Γ τα οποία ισοδυναμούν με τις 3 ομάδες μηνυμάτων που αναγράφονται στην αριστερή στήλη του ίδιου πίνακα αλλά και χρωματιστές καρτέλες που μοιράστηκαν σε όλους τους συμμετέχοντες. Τις καρτέλες τις χρησιμοποίησαν οι συμμετέχοντες ως απάντηση στις ερωτήσεις που τους τέθηκαν.

Πίνακας Α

Τύποι μηνυμάτων	
Γλωσσικά, Παραγλωσσικά-Ακουστικά, Κινησιακά Επαφής	Α [πράσινο χρώμα]
Γλωσσικά, Παραγλωσσικά, Κινησιακά	Β [κόκκινο χρώμα]
Οπτικά, Κινησιακά Επαφής	Γ [κίτρινο χρώμα]

1.2. Του Πίνακα Β [σε κλειστό φάκελο] που είχε 4 στήλες όπου αναγράφονταν: στη 2^η στήλη: αναπηρίες που περιορίζουν την επικοινωνία, στην 3^η στήλη: οι τύποι μηνυμάτων που οι διάφορες κατηγορίες, με αναπηρία, προσλαμβάνουν ενώ στην 4^η στήλη: οι τύποι μηνυμάτων που οι διάφορες κατηγορίες, με αναπηρία, δεν μπορούν να προσλάβουν. Ο Πίνακας Β υπήρχε και σε διαφάνεια [με καλυμμένη την 3^η στήλη] που προβλήθηκε όση ώρα κράτησε η διαδικασία συλλογής δεδομένων. Τα δεδομένα αναγράφονταν με

μαρκαδόρο στην 1^η στήλη του πίνακα ύστερα από καταμέτρηση των έγχρωμων καρτών που σήκωναν οι συμμετέχοντες σε κάθε ερώτηση που τους υποβλήθηκε. Η καταμέτρηση γινόταν από 3 άτομα για κάθε σειρά θέσεων συμμετεχόντων: 1. από Ε. Κασάπη, 2. από Ε. Νεοφυτίδου, 3. από τον εκπρόσωπο που ορίστηκε για κάθε σειρά συμμετεχόντων.

Πίνακας Β⁴

Τύποι μηνυμάτων	Παραλήπτες μηνυμάτων	Προσλαμβάνουν Μηνύματα	Χάνουν μηνύματα
A B Γ	Μειωμένης όρασης	Γλωσσικά Παραγλωσσικά-ακουστικά Κινησιακά επαφής	Οπτικά Κινησιακά Αποστάσεως Πολυδεσμευμένα
A B Γ	Μειωμένης ακοής	Οπτικά Κινησιακά επαφής	Γλωσσικά Παραγλωσσικά Ακουστικά Κινησιακά
A B Γ	Χωρίς φωνή	Γλωσσικά Παραγλωσσικά Κινησιακά	
A B Γ	Μειωμένης ακοής + χωρίς φωνή	Οπτικά Κινησιακά επαφής	Γλωσσικά Παραγλωσσικά Οπτικά/ακουστικά κινησιακά
A B Γ	Χωρίς άνω άκρα [1/2]	Γλωσσικά Παραγλωσσικά Κινησιακά	Κινησιακά επαφής άνω άκρων/χεριού
A	Με ακρωτηριασμό	Γλωσσικά	Κινησιακά επαφής

⁴ Fernando Poyatos, 2002, Non verbal communication across disciplines, v.II, p. 362.

B Γ	από τον αγκώνα [1/2]	Παραγλωσσικά Κινησιακά	χεριού
A B Γ	Με ακρωτηριασμό στο χέρι [1/2]	Γλωσσικά Παραγλωσσικά Κινησιακά	Κινησιακά επαφής χεριού
A B Γ	Με ακρωτηριασμό στα δάχτυλα [1/2]	Γλωσσικά Παραγλωσσικά Κινησιακά	Κινησιακά επαφής δαχτύλων
A B Γ	Με παράλυση	Γλωσσικά Παραγλωσσικά Κινησιακά	

1.3. Του Πίνακα Γ. Στη φωτοτυπία του Πίνακα Γ είχε επισυναφθεί ο Πίνακας Α και ζητήθηκε το εξής έργο:

Να συμπληρωθεί η 3^η στήλη με τα γράμματα Α/Β/Γ. Στους συμμετέχοντες δόθηκε, επίσης, η σημασία των εννοιών «επικοινωνιακά κανάλια εγγύτητας» και «επικοινωνιακά κανάλια απόστασης» ως εξής: *τα επικοινωνιακά κανάλια εγγύτητας είναι απτικά, ακουστικά, κινησιακά, γευστικά ενώ τα επικοινωνιακά κανάλια απόστασης είναι οπτικά, ακουστικά, οσφρητικά.*

Στην 3^η στήλη σημειώνονται οι κατηγορίες μηνυμάτων που, σύμφωνα με τους συμμετέχοντες, προσλαμβάνουν άτομα με τις αναπηρίες της 2^{ης} στήλης.

Στην 1^η στήλη, για τη διευκόλυνση των αναγνωστών, σημειώνεται σε τετράγωναγκύλες η κάθε κατηγορία μηνύματος που δεν είχε προβλεφθεί από τους συμμετέχοντες.

Πίνακας Γ

	Παραλήπτες μηνυμάτων	Προσλαμβάνουν Μηνύματα Όπου *=λάθος επιλογή	Χάνουν μηνύματα
[Παρα- γλωσσι-κα ακου-στικά]	Μειωμένης όρασης	<i>Γλωσσικά [18 ερωτηθέντες] *Γλωσσικά και κινησιακά επαφής [3 ερωτηθέντες]</i>	Οπτικά Κινησιακά Αποστάσεως Πολυδесμευμένα
[Κινη-σιακά επαφής]	Μειωμένης ακοής	<i>*Οπτικά και γλωσσικά [20 ερωτηθέντες] Οπτικά [1 ερωτηθείς]</i>	Γλωσσικά Παραγλωσσικά Ακουστικά Κινησιακά
[Παρα-γλωσ- σικά] [Κινησι-ακά]	Χωρίς φωνή	<i>Γλωσσικά [8 ερωτηθέντες] *Γλωσσικά και οπτικά [13 ερωτηθέντες]</i>	
[Οπτικά] [Κινησι-ακά Επαφής]	Μειωμένης ακοής + χωρίς φωνή	<i>*Γλωσσικά [21 ερωτηθέντες]</i>	Γλωσσικά Παραγλωσσικά Οπτικά/ακουστι- κά κινησιακά
[Γλωσ-σικά] [Παρα-γλωσ- σικά] [κινησι-ακά]	Χωρίς άνω άκρα [1/2]	<i>*Γλωσσικά και οπτικά [18 ερωτηθέντες] *Οπτικά [3 ερωτηθέντες]</i>	Κινησιακά επαφής άνω άκρων/χεριού
[Γλωσσικά]	Με ακρωτηριασμό	<i>*Γλωσσικά και οπτικά [18</i>	Κινησιακά

[Παρα-γλωσσικά] [κινησι-ακά]	από τον αγκώνα [1/2]	<i>ερωτηθέντες]</i> <i>*Οπτικά [3 ερωτηθέντες]</i>	επαφής χεριού
[Γλωσσικά] [Παρα-γλωσσικά] [κινησι-ακά]	Με ακρωτηριασμό στο χέρι [1/2]	<i>*Γλωσσικά και οπτικά [18 ερωτηθέντες]</i> <i>*Οπτικά [3 ερωτηθέντες]</i>	Κινησιακά επαφής χεριού
[Γλωσσικά] [Παρα-γλωσσικά] [κινησι-ακά]	Με ακρωτηριασμό στα δάχτυλα [1/2]	<i>*Γλωσσικά και οπτικά [18 ερωτηθέντες]</i> <i>*Οπτικά [3 ερωτηθέντες]</i>	Κινησιακά επαφής δαχτύλων
[Γλωσσικά] [Παρα-γλωσσικά] [κινησι-ακά]	Με παράλυση	<i>*Γλωσσικά και οπτικά [21 ερωτηθέντες]</i>	

Οι επιλογές των συμμετεχόντων είναι ενδεικτικές της ανάγκης παροχής ενημερωτικών σεμιναρίων και έντυπου υλικού με σκοπό την ευαισθητοποίηση του διοικητικού και του διδακτικού προσωπικού αλλά και των φοιτητών σε θέματα επικοινωνίας με α.μ.ε.α.

Βιβλιογραφία

Ρογatos, F. (2002) Non verbal communication across disciplines, v.II, Amsterdam, John Benjamins P.C.

Παπαδάκη-Μιχαηλίδη, Ε. (1998). Η σιωπηλή γλώσσα των συναισθημάτων. Η μη λεκτική επικοινωνία στις διαπροσωπικές σχέσεις. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.