

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

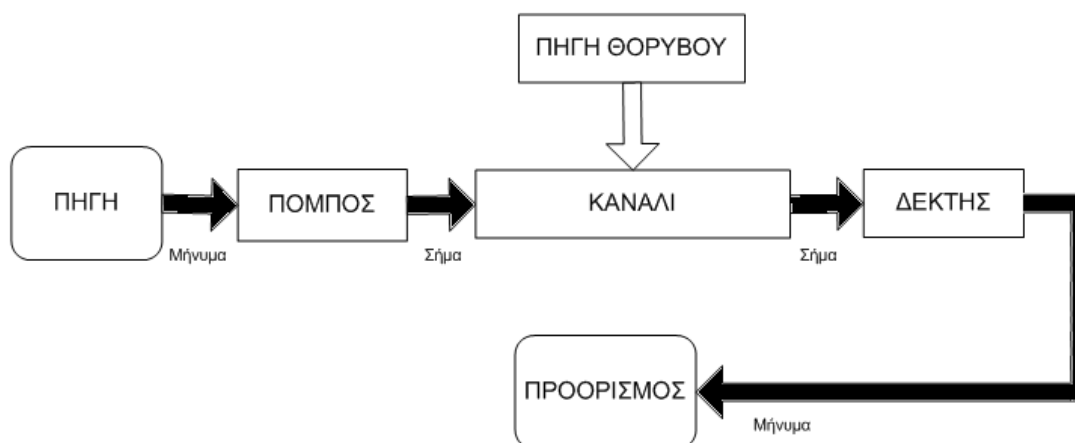
Ένα από τα βασικά χαρακτηριστικά της ανθρώπινης συμπεριφοράς που προσδίδει στον άνθρωπο μια ξεχωριστή θέση σε σχέση με τα υπόλοιπα έμβια όντα, είναι η ομιλία, δηλαδή η δυνατότητα διατύπωσης και ανταλλαγής πληροφοριών δια της χρήσεως κάποιας φυσικής γλώσσας που περιγράφεται από κάποιο αλφάβητο και κάποιο συντακτικό. Αυτό ασφαλώς είναι συνέπεια της νοημοσύνης που χαρακτηρίζει το ανθρώπινο είδος και η οποία με τη σειρά της αποδίδεται στον αρκετά εξελιγμένο εγκέφαλο που διαθέτει. Ας σημειωθεί ωστόσο πως όλα σχεδόν τα έμβια όντα έχουν την ικανότητα να επικοινωνούν μεταξύ τους, καθώς αυτό είναι απαραίτητο για την επιβίωσή τους. Αυτή η επικοινωνία είναι δυνατή είτε δια μέσου φωνητικών ήχων και κραυγών (όπως συμβαίνει για παράδειγμα στα ζώα της ζούγκλας και στα πουλιά) είτε με τη χρήση κάποιας νοηματικής γλώσσας (που χαρακτηρίζει, για παράδειγμα, τον τρόπο ζωής των πιθήκων). Ωστόσο σε όλες τις περιπτώσεις αυτές οι διαφορετικές μορφές επικοινωνίας έχουν ένα κοινό χαρακτηριστικό: τη μετάδοση κάποιου μηνύματος από μια πηγή προς ένα προορισμό, ή ισοδύναμα, από ένα αποστολέα προς ένα παραλήπτη.

Είναι προφανές πως ο ορισμός της έννοιας της επικοινωνίας δεν είναι εύκολο να δοθεί καθώς εξαρτάται από το σύστημα στο οποίο αναφερόμαστε. Μιλήσαμε προηγουμένως για επικοινωνία ανάμεσα σε ανθρώπους και ζώα, αλλά ένα παρόμοιο όρο θα χρησιμοποιήσουμε για να περιγράψουμε την ανταλλαγή δεδομένων ανάμεσα σε δύο υπολογιστές. Ένας βιολόγος θα μπορούσε να ορίσει την επικοινωνία ως ένα ιδιαίτερο τύπο αλληλεπίδρασης ανάμεσα σε δύο κύτταρα (π.χ. ανάμεσα στους νευρώνες του εγκεφάλου), ενώ ένας κοινωνιολόγος ή ψυχολόγος θα χρησιμοποιούσε αυτόν τον όρο για να περιγράψει την αλληλεπίδραση που υφίσταται ανάμεσα σε δύο κοινωνικές ομάδες ή ανάμεσα σε κάποιο άτομο και στο περιβάλλον του. Διαπιστώνουμε λοιπόν πως ένας καθολικός και γενικός ορισμός της επικοινωνίας δεν είναι δυνατό να δοθεί και κάθε φορά θα χρησιμοποιούμε αυτόν που περιγράφει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο την αλληλεπίδραση των οντοτήτων του συστήματος που μελετούμε.

Η μαθηματική και ποσοτική περιγραφή της έννοιας της επικοινωνίας (γνωστή και ως θεωρία πληροφορίας) διατυπώθηκε από τον Claude Shannon των εργαστηρίων Bell το 1948 ο οποίος έθεσε τις βάσεις για την ανάπτυξη μιας θεωρίας που θα ήταν ικανή να περιγράψει τόσο την επικοινωνία ανάμεσα σε έμβια όντα όσο και την επικοινωνία ανάμεσα σε μηχανές. Περιοριζόμενοι σε επικοινωνία μεταξύ ανθρώπων, η θεωρία του Shannon προσπαθεί να μοντελοποιήσει όχι μόνο τη φωνητική επικοινωνία δια μέσου της ανθρώπινης ομιλίας αλλά και κάθε άλλο τύπο επικοινωνίας ανεξάρτητα από τον τρόπο με τον οποίο αυτή εκδηλώνεται (π.χ. επικοινωνία με νεύματα, νοήματα ή ακόμη και με χορευτικές κινήσεις).

Το μοντέλο επικοινωνίας του Shannon είναι εξαιρετικά απλό, θεωρείται μοντέλο γενικής χρήσεως και παρουσιάζεται στο επόμενο σχήμα. Η διαδικασία που περιγράφει είναι η μετάδοση ενός μηνύματος ανάμεσα σε ένα αποστολέα και σε ένα παραλήπτη οι οποίοι και βρίσκονται στα δύο άκρα του συστήματος. Η αποστολή του μηνύματος γίνεται από ένα πομπό και η παραλαβή του από κάποιο δέκτη. Εκτός από τις διαδικασίες της αποστολής και της παραλαβής ο πομπός και ο δέκτης πραγματοποιούν και πρόσθετες λειτουργίες επί των διακινούμενων δεδομένων (εάν φυσικά κάτι τέτοιο κριθεί αναγκαίο), όπως είναι η κωδικοποίηση και η συμπίεση από τον πομπό και η αποκωδικοποίηση και αποσυμπίεση από το δέκτη. Όσον αφορά τη μετάδοση του μηνύματος αυτή δύναται να πραγματοποιηθεί δια της χρήσεως κάποιου μέσου μετάδοσης το οποίο μπορεί να είναι τόσο ενσύρματο όσο και ασύρματο. Σε όλες σχεδόν τις περιπτώσεις το μήνυμα δεν μεταδίδεται αναλλοίωτο αλλά με παρουσία

θορύβου ο οποίος μπορεί να είναι είτε εσωτερικός – να αποτελεί δηλαδή εγγενές χαρακτηριστικό του συστήματος επικοινωνίας – είτε εξωτερικός – να προέρχεται δηλαδή από πηγές του περιβάλλοντος που δεν ανήκουν στο σύστημα. Αυτή η παρουσία θορύβου επιβάλλει κατά την παραλαβή του μηνύματος την πραγματοποίηση πρόσθετων διαδικασιών απομάκρυνσης του θορύβου ενώ ανάλογα με την περίπτωση, το σύστημα πιθανόν να προχωρήσει και σε διαδικασίες ανίχνευσης και διόρθωσης σφαλμάτων. Η βασική δομή του μοντέλου επικοινωνίας του Shannon παρουσιάζεται στο επόμενο σχήμα.

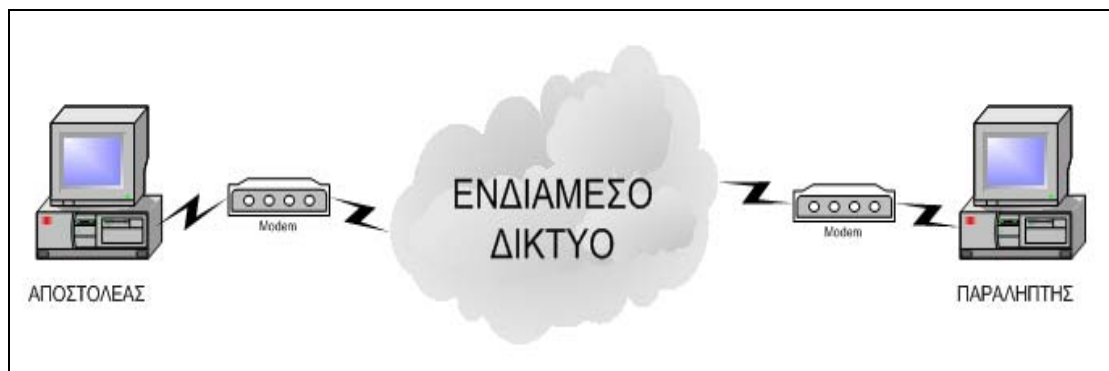


Σχήμα 1: Τυπική δομή μοντέλου επικοινωνίας γενικής φύσεως

Το παραπάνω σχήμα επιδέχεται πολλές ερμηνείες ανάλογα με το σύστημα στο οποίο αναφερόμαστε. Οι δύο πιο κλασσικές περιπτώσεις εφαρμογής αυτού του μοντέλου είναι η ανθρώπινη ομιλία και η μετάδοση δεδομένων. Στην πρώτη περίπτωση ο αποστολέας και ο παραλήπτης (δηλαδή η πηγή και ο προορισμός του σχήματος) είναι οι δύο άνθρωποι που συνομιλούν. Ως πηγή της ομιλίας νοείται ο ανθρώπινος εγκέφαλος ο οποίος δημιουργεί και τις ιδέες προς μετάδοση, ενώ το σύστημα εκπομπής είναι το φωνητικό σύστημα (δηλαδή οι φωνητικές χορδές, η στοματική και ρινική κοιλότητα και η γλώσσα). Το μέσο μετάδοσης είναι ο αέρας – καθώς από τη φυσική είναι γνωστό πως ο ήχος δεν μεταδίδεται στο κενό – ενώ η πηγή θορύβου είναι το ανθρώπινο περιβάλλον (π.χ. ομιλίες άλλων ανθρώπων που βρίσκονται κοντά στους ομιλητές καθώς και θόρυβοι πάσης φύσεως που προέρχονται από κόρνες αυτοκινήτων, διερχόμενα αεροπλάνα καθώς και συναγερμούς). Όσον αφορά το σύστημα παραλαβής των ηχητικών φωνητικών σημάτων (ο δέκτης στο παραπάνω σχήμα) αυτό είναι το ακουστικό σύστημα του έτερου συνομιλητή – δηλαδή τα αυτιά του – που μετά την παραλαβή του μηνύματος το προωθεί στον εγκέφαλό του για την αναγκαία αποκωδικοποίηση.

Από την άλλη πλευρά, στη μετάδοση δεδομένων ο αποστολέας και ο παραλήπτης της διακινούμενης πληροφορίας είναι υπολογιστικά συστήματα και ηλεκτρονικές διατάξεις κάθε είδους. Τυπικά παραδείγματα επικοινωνίας αυτής της μορφής είναι η ανταλλαγή μηνυμάτων δια της χρήσεως κινητών τηλεφώνων, η μετάδοση πληροφορίας από δορυφόρο σε επίγειο δέκτη και φυσικά η ανταλλαγή δεδομένων ανάμεσα σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Προκειμένου να κατανοήσουμε τις παραμέτρους επικοινωνίας σε αυτή την περίπτωση, ας θεωρήσουμε την επικοινωνία υπολογιστών που είναι πιο γνωστή σε όλους μας. Στην περίπτωση αυτή, τα δύο άκρα του επικοινωνιακού συστήματος – δηλαδή η πηγή και ο προορισμός ή ισοδύναμα ο απο-

στολέας και ο παραλήπτης – είναι συνήθως κάποιες εφαρμογές των χρηστών ή του συστήματος, όπως είναι για παράδειγμα κάποιο πρόγραμμα διαχείρισης ηλεκτρονικής αλληλογραφίας. Θεωρώντας τυπική πρόσβαση στο Internet δια μέσου τηλεφωνικών γραμμών, οι διαδικασίες που λαμβάνουν χώρα όταν ο χρήστης αποστέλλει ένα κείμενο από ένα υπολογιστή σε κάποιο άλλο, είναι οι ακόλουθες: (α) το μήνυμα κωδικοποιείται στο δυαδικό σύστημα που είναι το αριθμητικό σύστημα λειτουργίας των υπολογιστών (β) Το ψηφιακό σήμα του υπολογιστή διαμορφώνεται με τον κατάλληλο τρόπο και μετατρέπεται σε αναλογικό προκειμένου να είναι δυνατή η μετάδοσή του δια μέσου των αναλογικών τηλεφωνικών γραμμών (γ) το αναλογικό σήμα αποστέλλεται στον προορισμό του με τη βοήθεια των πληροφοριών που έχουν καθοριστεί από τα δικτυακά πρωτόκολλα, όπως είναι τα πρωτόκολλα TCP και IP (δ) το σήμα παραλαμβάνεται από τον υπολογιστή παραλήπτη και αποδιαμορφώνεται, υφιστάμενο την αντίστροφη διαδικασία της διαμόρφωσης (ε) το αποδιαμορφωμένο σήμα αποκωδικοποιείται έτσι ώστε να είναι δυνατή η ανάγνωσή του από τον παραλήπτη. Αν και η παραπάνω περιγραφή είναι αρκετά απλοϊκή και ανακριβής υπό κάποια έννοια, εν τούτοις κρίνεται επαρκής για την κατανόηση του τρόπου επικοινωνίας που λαμβάνει χώρα σε διαδικασίες ανταλλαγής δεδομένων ανάμεσα σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Η παραπάνω διαδικασία αναπαρίσταται με διαγραμματικό τρόπο στο επόμενο σχήμα.



Σχήμα 2: Επικοινωνία ηλεκτρονικών υπολογιστών με τη χρήση ενδιάμεσου δικτύου

Η συζήτηση που πραγματοποιήθηκε στις προηγούμενες παραγράφους αναλύει με εντελώς γενικό και επιγραμματικό τρόπο τη δομή και λειτουργία ενός επικοινωνιακού συστήματος. Ωστόσο μια λεπτομερέστερη περιγραφή των συνιστωσών, διαδικασιών και παραμέτρων που εμπλέκονται στην όλη διαδικασία επικοινωνίας, κρίνεται αναγκαία. Αυτή η περιγραφή παρουσιάζεται στην επόμενη ενότητα.

ΤΑ ΔΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Σύμφωνα με την περιγραφή που παρουσιάστηκε στην προηγούμενη ενότητα, το βασικό μοντέλο του συστήματος επικοινωνίας αποτελείται από ένα σύνολο συνιστωσών κάθε μία από τις οποίες διαθέτει τα δικά της χαρακτηριστικά και παίζει το δικό της ξεχωριστό ρόλο στη συνολική διαδικασία της επικοινωνίας ανάμεσα σε ένα αποστολέα και σε ένα παραλήπτη. Στην περιγραφή που ακολουθεί θα εστιάσουμε την προσοχή μας στην επικοινωνία μεταξύ ανθρώπων που είναι πιο άμεση και απλή ενώ οι διαδικασίες επικοινωνίας ανάμεσα σε υπολογιστικά συστήματα κάθε μορφής θα αναλυθούν συνοπτικά στην επόμενη ενότητα. Σε μια πιο αναλυτική περιγραφή, οι συνιστώσες ενός συστήματος που επιτρέπει την ανθρώπινη επικοινωνία είναι οι ακόλουθες:

Αποστολέας και παραλήπτης

Σε μια συνομιλία μεταξύ δύο ανθρώπων, ο αποστολέας νοείται ως ο πομπός της πληροφορίας και αναφέρεται πάντοτε στον εκάστοτε ομιλητή ενώ ο παραλήπτης είναι το πρόσωπο στο οποίο απευθύνεται ο αποστολέας. Στα πλαίσια μιας διάλεξης που δίδεται μπροστά σε κοινό, ως αποστολέας θεωρείται ο κεντρικός ομιλητής και ως παραλήπτες οι ακροατές στους οποίους απευθύνεται η ομιλία. Αντίθετα, μέσα στη σχολική αίθουσα ως πομπός της πληροφορίας νοείται ο εκπαιδευτικός που παρουσιάζει την ύλη του μαθήματος και ως παραλήπτες οι μαθητές που παρακολουθούν το μάθημα. Σε περιπτώσεις κατά τις οποίες η αλληλεπίδραση μεταξύ των ανθρώπων είναι διαλογικής φύσεως οι ρόλοι που αποστολέας και του παραλήπτη εναλλάσσονται. Για παράδειγμα, κατά την υποβολή μιας ερώτησης από τον εκπαιδευτικό προς κάποιο μαθητή, ως αποστολέας νοείται ο εκπαιδευτικός και ως παραλήπτης ο μαθητής που καλείται να απαντήσει. Αντίθετα, κατά την απάντηση του μαθητή, ο αποστολέας πλέον είναι ο μαθητής που απαντά στην ερώτηση, ενώ ο παραλήπτης είναι ο εκπαιδευτικός που δέχεται την απάντηση.

Κωδικοποίηση και αποκωδικοποίηση

Η διαδικασία της κωδικοποίησης αναφέρεται στο μετασχηματισμό του μηνύματος με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι δυνατή η κατανόησή του από τον παραλήπτη. Στην περίπτωση της επικοινωνίας μεταξύ ανθρώπων, ως κωδικοποίηση θεωρείται η μετατροπή των σκέψεων και των ιδεών που εκπορεύονται από τον εγκέφαλο σε ακουλουθία λέξεων και φράσεων που προφέρονται από τον ομιλητή δια της χρήσεως του φωνητικού του συστήματος. Η καθημερινή πρακτική έχει δείξει πως η ποιότητα της εκπεμπόμενης ομιλίας συσχετίζεται άμεσα με την καλή γνώση της εκάστοτε φυσικής γλώσσας και με το μορφωτικό επίπεδο του ομιλητή και υπό αυτή την έννοια θεωρείται ως επίκτητο χαρακτηριστικό. Υπάρχουν όμως και περιπτώσεις που ένα τέτοιο χάρισμα είναι κληροδοτούμενο με κλασσικό παράδειγμα την περίπτωση των ρητόρων οι οποίοι χαρακτηρίζονται από ευφράδεια και εξαιρετική ικανότητα χειρισμού του προφορικού λόγου. Σε ορισμένες περιπτώσεις και εφόσον κάτι τέτοιο κριθεί αναγκαίο η κωδικοποίηση περιλαμβάνει εκτός από λεκτικά και μη λεκτικά χαρακτηριστικά όπως είναι για παράδειγμα οι κινήσεις του σώματος.

Σε περιπτώσεις κατά τις οποίες η επικοινωνία μεταξύ ανθρώπων δεν γίνεται πρόσωπο με πρόσωπο αλλά με τη βοήθεια ενδιάμεσων μέσων – όπως είναι για παράδειγμα οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές και ο δικτυακός εξοπλισμός σε εφαρμογές τηλεδιάσκεψης – η κωδικοποίηση περιλαμβάνει εκτός των άλλων και τον κατάλληλο μετασχηματισμό του μηνύματος έτσι ώστε να μπορέσει διερχόμενο από το μέσο μετάδοσης να φτάσει τελικά στον παραλήπτη. Αυτός ο μετασχηματισμός αναφέρεται στην ψηφιοποίηση του φωνητικού μηνύματος και του σήματος εικόνας που καταγράφονται από το μικρόφωνο και την κάμερα, και στη συμπίεση και την κωδικοποίηση που συνήθως εφαρμόζονται για τη μετατροπή του στην κατάλληλη μορφή έτσι ώστε να είναι δυνατή η αποστολή του στο άλλο άκρο του συστήματος δια της χρήσεως του κατάλληλου συστήματος επικοινωνίας.

Μετά την παραλαβή του μηνύματος από τον παραλήπτη λαμβάνει χώρα η διαδικασία της αποκωδικοποίησης η οποία εφαρμόζει επί του μηνύματος τους αντίστροφους μετασχηματισμούς που υπέστη κατά την κωδικοποίησή του έτσι αυτό να επανέλθει στην αρχική του μορφή. Στην περίπτωση μετάδοσης δεδομένων σε δίκτυα υπολογιστών, η αποκωδικοποίηση μπορεί να είναι πάρα πολύ σύνθετη διαδικασία και

να περιλαμβάνει διεργασίες όπως η αποσυμπίεση και η αποκρυπτογράφηση εφόσον το μήνυμα παραλαμβάνεται συμπίεσμένο και κρυπτογραφημένο.

Μήνυμα

Σε διαδικασία επικοινωνίας μεταξύ ανθρώπων ως μήνυμα ορίζεται το περιεχόμενο της συνομιλίας τους που προφανώς είναι λεκτικής φύσεως αν και σχεδόν πάντα περιλαμβάνει και μη λεκτικά χαρακτηριστικά. Αντίθετα, εάν η επικοινωνία γίνεται δια μέσου ψηφιακού εξοπλισμού ως μήνυμα νοείται το ψηφιακό ισοδύναμό του που μεταδίδεται μέσα από το επικοινωνιακό σύστημα.

Μέσο μετάδοσης

Το πιο κλασσικό μέσο ανταλλαγής μηνυμάτων σε διαδικασίες συνομιλίας μεταξύ ανθρώπων είναι ο αέρας που αποτελεί και το μέσο μετάδοσης των φωνητικών σημάτων. Στην περίπτωση αυτή η ταχύτητα μετάδοσης του σήματος δεν είναι άλλη από την ταχύτητα του ήχου που είναι ίση με 340 μέτρα το δευτερόλεπτο. Από την άλλη πλευρά σε περιπτώσεις έμμεσης επικοινωνίας δια της χρήσεως ενδιάμεσου επικοινωνιακού εξοπλισμού, υπάρχουν πολλές δυνατότητες όσον αφορά την επιλογή του μέσου μετάδοσης το οποίο μπορεί να είναι τόσο ενσύρματο όσο και ασύρματο. Τυπικά παραδείγματα ενσύρματων μέσων είναι τα καλώδια του τηλεφωνικού συστήματος και του συστήματος υποδομής που χρησιμοποιείται (δηλαδή τα ομοαξονικά και τα συνεστραμμένα καλώδια καθώς επίσης και οι οπτικές ίνες που μεταδίδουν το σήμα με την ταχύτητα του φωτός) ενώ στην περίπτωση της ασύρματης επικοινωνίας η μετάδοση στηρίζεται στη χρήση συστημάτων που απαιτούν την αποκατάσταση οπτικής επαφής ή ακόμη και δορυφόρων. Στενά συνδεδεμένοι με την επιλογή του μέσου μετάδοσης είναι οι περιορισμοί που χαρακτηρίζουν τη λειτουργία τους όπως είναι για παράδειγμα το εύρος ζώνης του και η χωρητικότητά του. Η επιλογή του κατάλληλου σε κάθε περίπτωση μέσου είναι συνάρτηση πολλών παραγόντων όπως είναι το υφιστάμενο τηλεπικοινωνιακό σύστημα, οι απαιτήσεις λειτουργίας του συστήματος και φυσικά η οικονομική δυνατότητα. Περισσότερα στοιχεία για τα χαρακτηριστικά και τον τρόπο λειτουργίας των προαναφερόμενων μέσων μετάδοσης μπορούν να βρεθούν στη βιβλιογραφία.

Θόρυβος

Στη θεωρία της επικοινωνίας ως θόρυβος νοείται οποιοσδήποτε παράγοντας παρεμβάλλεται στη μετάδοση του μηνύματος προκαλώντας έτσι την παραμόρφωσή του. Σε διαδικασίες συνομιλίας και προφορικής επικοινωνίας μεταξύ ανθρώπων η φύση του θορύβου είναι αποκλειστικά ηχητική – για παράδειγμα, φωνές άλλων ανθρώπων, κόρνες αυτοκινήτων και συναγερμοί – και το αποτέλεσμα του είναι η αλλοίωση ή ακόμη και η πλήρης παραμόρφωση του μηνύματος που μεταφέρεται από τον ομιλητή στον ακροατή. Ωστόσο ο εξαιρετικά εξελιγμένος ανθρώπινος εγκέφαλος αντιλαμβάνεται σχεδόν στιγμιαία πως το σήμα που παρέλαβε είναι παραμορφωμένο. Στην περίπτωση αυτή ο ακροατής θα ζητήσει από τον ομιλητή να επαναλάβει αυτό που είπε.

Από την άλλη πλευρά, σε διαδικασίες μετάδοσης μηνυμάτων δια μέσου του κατάλληλου εξοπλισμού, ο θόρυβος είναι συνάρτηση του μέσου που χρησιμοποιείται σε κάθε περίπτωση. Σε μια πιο αναλυτική περιγραφή, τα ενσύρματα μέσα χαρακτηρίζονται από δύο κατηγορίες θορύβου: (α) εσωτερικός θόρυβος που οφείλεται στην κί-

νηση των ηλεκτρονίων του χαλκού και επομένως αποτελεί εγγενές χαρακτηριστικό του μέσου που δεν δύναται να απαλειφθεί και (β) εξωτερικός θόρυβος που οφείλεται σε ατέλειες του υλικού και στη χρήση ελαττωματικών μέσων. Από την άλλη πλευρά στις ασύρματες επικοινωνίες, οι παράγοντες που οδηγούν σε παραμόρφωση του σήματος έχουν να κάνουν με την παρεμβολή εμποδίων σε συστήματα που απαιτούν οπτική επαφή και με ακατάλληλες καιρικές συνθήκες στην περίπτωση των δορυφόρων. Προκειμένου να αντιμετωπισθούν τα προβλήματα επικοινωνίας που οφείλονται στην ύπαρξη θορύβου, τα δικτυακά πρωτόκολλα είναι εξοπλισμένα με αλγορίθμους και τεχνικές ανίχνευσης και διόρθωσης σφαλμάτων που είτε προσπαθούν να αποκαταστήσουν το πρόβλημα είτε ζητούν από τον αποστολέα να ξαναστείλει το τμήμα του μηνύματος που έχει παραμορφωθεί.

Ανάδραση

Η ανάδραση ως διαδικασία συναντάται συνήθως σε εφαρμογές μετάδοσης δεδομένων σε δίκτυα υπολογιστών και συνίσταται στην ενημέρωση του αποστολέα από τον παραλήπτη για το εάν η παραλαβή του μηνύματος ήταν επιτυχής ή όχι. Αυτή η ενημέρωση γίνεται με την αποστολή ενός μηνύματος επιβεβαίωσης από τον παραλήπτη προς τον αποστολέα ο οποίος όταν το παραλάβει γνωρίζει πως το μήνυμα που απέστειλε παρελήφθη με επιτυχία. Τα δικτυακά πρωτόκολλα παρέχουν αρκετούς μηχανισμούς διαχείρισης των πλαισίων επιβεβαίωσης – όπως χαρακτηριστικά ονομάζονται αυτά τα πακέτα δεδομένων – καθώς και των προβληματικών καταστάσεων σε περιπτώσεις κατά τις οποίες αυτά διακινούνται με εσφαλμένο τρόπο. Περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με το θέμα αυτό μπορούν να βρεθούν στη βιβλιογραφία.

ΤΥΠΟΙ ΚΑΙ ΜΟΡΦΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, το βασικό χαρακτηριστικό της επικοινωνίας ανάμεσα σε ανθρώπους είναι η αμφίδρομη φύση της που χαρακτηρίζει κυρίως τη διεξαγωγή συζητήσεων και διαλόγων. Στην περίπτωση αυτή το κάθε άτομο ανάλογα με το εάν ομιλεί ή όχι μπορεί να είναι τόσο ομιλητής όσο και ακροατής, ρόλοι οι οποίοι εναλλάσσονται συνεχώς κατά την πρόοδο της συζήτησης. Ο κάθε ακροατής μπορεί να ακούει ταυτόχρονα δύο ή και περισσότερους ομιλητές και ο εγκέφαλός του έχει γενικά τη δυνατότητα να ξεχωρίζει τα λεγόμενα του κάθε ομιλητή και να αποκωδικοποιεί το περιεχόμενό τους. Από την άλλη πλευρά ο κάθε ομιλητής γνωρίζει πως αυτά που λέει τα ακούνε όλοι οι ακροατές ταυτόχρονα. Εάν επιθυμεί να απευθυνθεί συγκεκριμένα σε κάποιον από αυτούς μπορεί να το πράξει, αναφερόμενος σε αυτόν με το όνομά του.

Η δυνατότητα του ομιλητή να απευθύνεται ταυτόχρονα σε όλους τους διαθέσιμους ακροατές του συσχετίζεται με την εκπομπή της πληροφορίας με τον ίδιο τρόπο που αυτή γίνεται από ένα ραδιοφωνικό σταθμό: η πληροφορία εκπέμπεται σε κάποια συγκεκριμένη συχνότητα, είναι προσιτή σε όλους και οποιοσδήποτε διαθέτει μια κεραία μπορεί να τη συλλάβει και να τη χρησιμοποιήσει κατά βούληση. Στην περίπτωση βέβαια των ανθρώπων δεν είναι αναγκαία η αγορά κάποιας κεραίας καθώς η σύλληψη της πληροφορίας γίνεται από το ακουστικό σύστημα του ανθρώπου που είναι διαθέσιμο σε όλους (από τον κανόνα αυτό βέβαια εξαιρούνται οι κωφάλαλοι οι οποίοι μην έχοντας τη δυνατότητα να ακούσουν το συνομιλητή τους επικοινωνούν μαζί τους χρησιμοποιώντας ως εργαλείο τη νοηματική γλώσσα). Εάν ο ομιλητής επιθυμεί να μεταφέρει κάποιο μήνυμα σε κάποιο ακροατή χωρίς ωστόσο αυτό να ακου-

στεί στους υπόλοιπους ακροατές ο μόνος τρόπος για να το πράξει είναι να τον πλησιάσει σε πολύ μικρή απόσταση και να του μιλήσει ψιθυριστά στο αυτί.

Από την άλλη πλευρά τα δίκτυα επικοινωνίας δεδομένων υποστηρίζουν τρία διαφορετικά είδη επικοινωνίας τα οποία σε γενικές γραμμές είναι τα ακόλουθα:

Μονόδρομη επικοινωνία

Η επικοινωνία ανάμεσα σε δύο συστήματα A και B γίνεται μόνο κατά τη μία φορά ενώ δεν επιτρέπεται η μεταβίβαση μηνυμάτων κατά την αντίθετη φορά. Αυτό σημαίνει πως το σύστημα A μπορεί να στείλει δεδομένα στο σύστημα B, αλλά το σύστημα B δεν έχει τη δυνατότητα να απαντήσει αποστέλλοντας το κατάλληλο πακέτο δεδομένων στο σύστημα A. Αυτό σημαίνει πως το καθήκον της επεξεργασίας του σήματος που έχει παραληφθεί θα γίνει αποκλειστικά από το σύστημα B αφού αυτό δεν έχει τη δυνατότητα να επικοινωνήσει με το σύστημα A με κανένα τρόπο. Τυπικό παράδειγμα συστήματος που λειτουργεί με μονόδρομη επικοινωνία είναι η δορυφορική τηλεόραση. Σε αυτό το σύστημα, μόνο ο δορυφόρος μπορεί να στείλει το τηλεοπτικό σήμα στον κατάλληλο δέκτη ενώ η τηλεόραση δεν έχει τη δυνατότητα να στείλει κάποιο σήμα στο δορυφόρο προκειμένου να του γνωστοποιήσει πως αυτό που έχει σταλεί έχει παραληφθεί σωστά ή όχι.

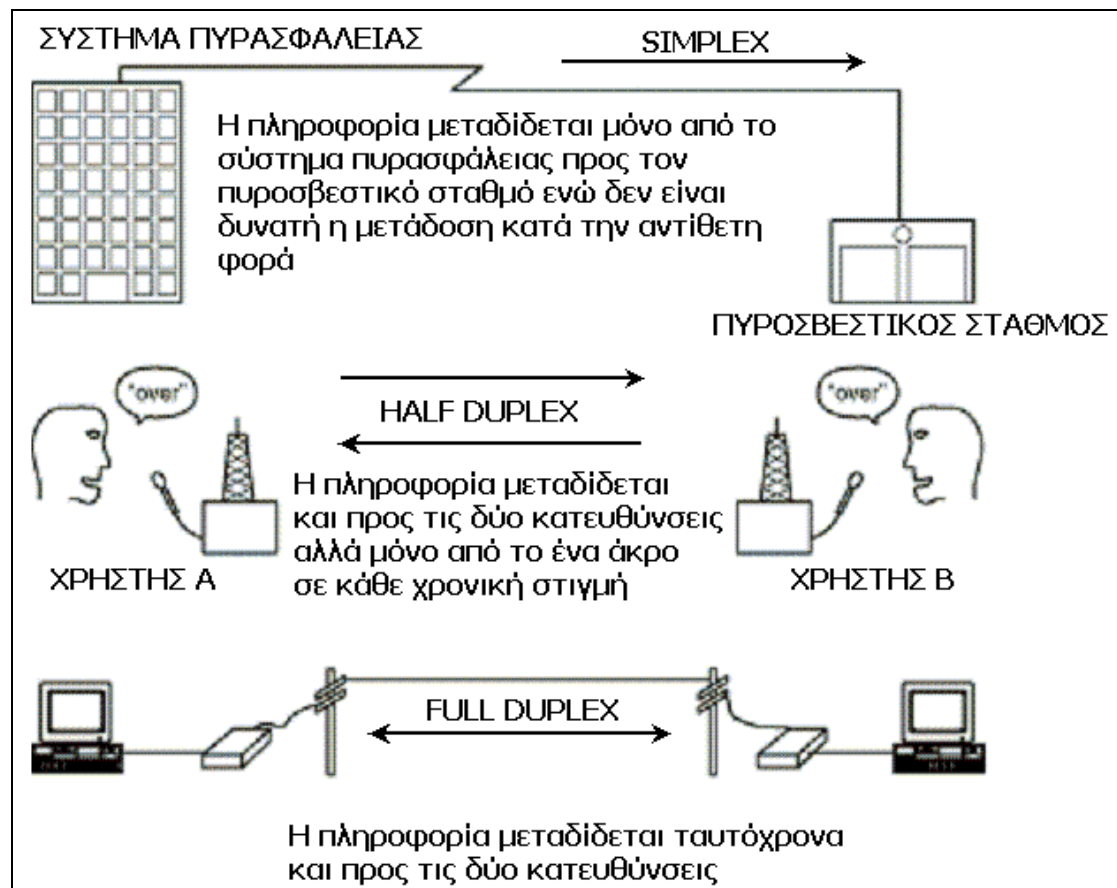
Απλή αμφίδρομη επικοινωνία

Σε αυτόν τον τύπο της επικοινωνίας η ανταλλαγή δεδομένων μπορεί να γίνει και προς τις δύο κατευθύνσεις αλλά όχι ταυτόχρονα. Με άλλα λόγια η πληροφορία μπορεί να αποσταλεί και από το σύστημα A προς το σύστημα B και από το σύστημα B προς το σύστημα A αλλά όχι την ίδια χρονική στιγμή. Τυπικό παράδειγμα συστήματος που λειτουργεί με τον τρόπο αυτό είναι οι συσκευές walkie – talkie οι χρήστες των οποίων επικοινωνούν μεταξύ τους μιλώντας τότε ο ένας και τότε ο άλλος αλλά ποτέ και οι δύο ταυτόχρονα.

Διπλή αμφίδρομη επικοινωνία

Αποτελεί τον πιο γενικό τύπο επικοινωνίας αφού επιτρέπει την ταυτόχρονη αποστολή και παραλαβή δεδομένων ανάμεσα σε ένα αποστολέα και ένα παραλήπτη. Τυπικό παράδειγμα συστήματος που λειτουργεί με τον τρόπο αυτό είναι ένα οποιοδήποτε δίκτυο υπολογιστών οι κόμβοι του οποίου μπορούν να επικοινωνήσουν με οποιοδήποτε άλλο κόμβο αποστέλλοντας και παραλαμβάνοντας δεδομένα την ίδια χρονική στιγμή.

Παραδείγματα συστημάτων που λειτουργούν με τους τρεις παραπάνω τρόπους επικοινωνίας παρουσιάζονται στο επόμενο σχήμα.



Σχήμα 3: Simplex, half duplex & full duplex communication

Ένας δεύτερος τρόπος ομαδοποίησης των διαδικασιών επικοινωνίας που βρίσκει μεγάλη εφαρμογή στα δίκτυα επικοινωνίας δεδομένων έχει να κάνει με το πλήθος των σταθμών εργασίας στους οποίους αποστέλλεται το διακινούμενο μήνυμα. Υπάρχουν και εδώ τρεις διαφορετικές κατηγορίες τέτοιων διαδικασιών οι οποίες σε γενικές γραμμές είναι οι ακόλουθες:

Επικοινωνία από σημείο σε σημείο

Σε αυτό το μοντέλο επικοινωνίας η ανταλλαγή της πληροφορίας γίνεται ανάμεσα σε δύο συγκεκριμένους σταθμούς εργασίας. Όσον αφορά τους υπόλοιπους σταθμούς αυτοί όχι μόνο δεν συμμετέχουν στην επικοινωνία των παραπάνω σταθμών αλλά αγνοούν παντελώς πως τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή πραγματοποιείται διαδικασία επικοινωνίας ανάμεσα σε δύο σταθμούς. Το ισοδύναμο μοντέλο αυτού του τύπου επικοινωνίας για την περίπτωση των ανθρώπων είναι η ανταλλαγή πληροφορίας ψιθυριστά και από πολύ μικρή απόσταση για την περίπτωση της λεκτικής επικοινωνίας ή η ανταλλαγή κάποιου νεύματος ή κίνησης που να μη γίνει αντιληπτή από τους άλλους για την περίπτωση της μη λεκτικής επικοινωνίας. Αντίθετα για την περίπτωση της επικοινωνίας που στηρίζεται στο γραπτό λόγο η επικοινωνία από σημείο σε σημείο πραγματοποιείται πολύ εύκολα με τη διανομή του μηνύματος στον εκάστοτε παραλήπτη σε έντυπη μορφή έτσι ώστε να μην είναι δυνατή η προεπισκόπηση του περιεχομένου του από τους άλλους παρευρισκόμενους.

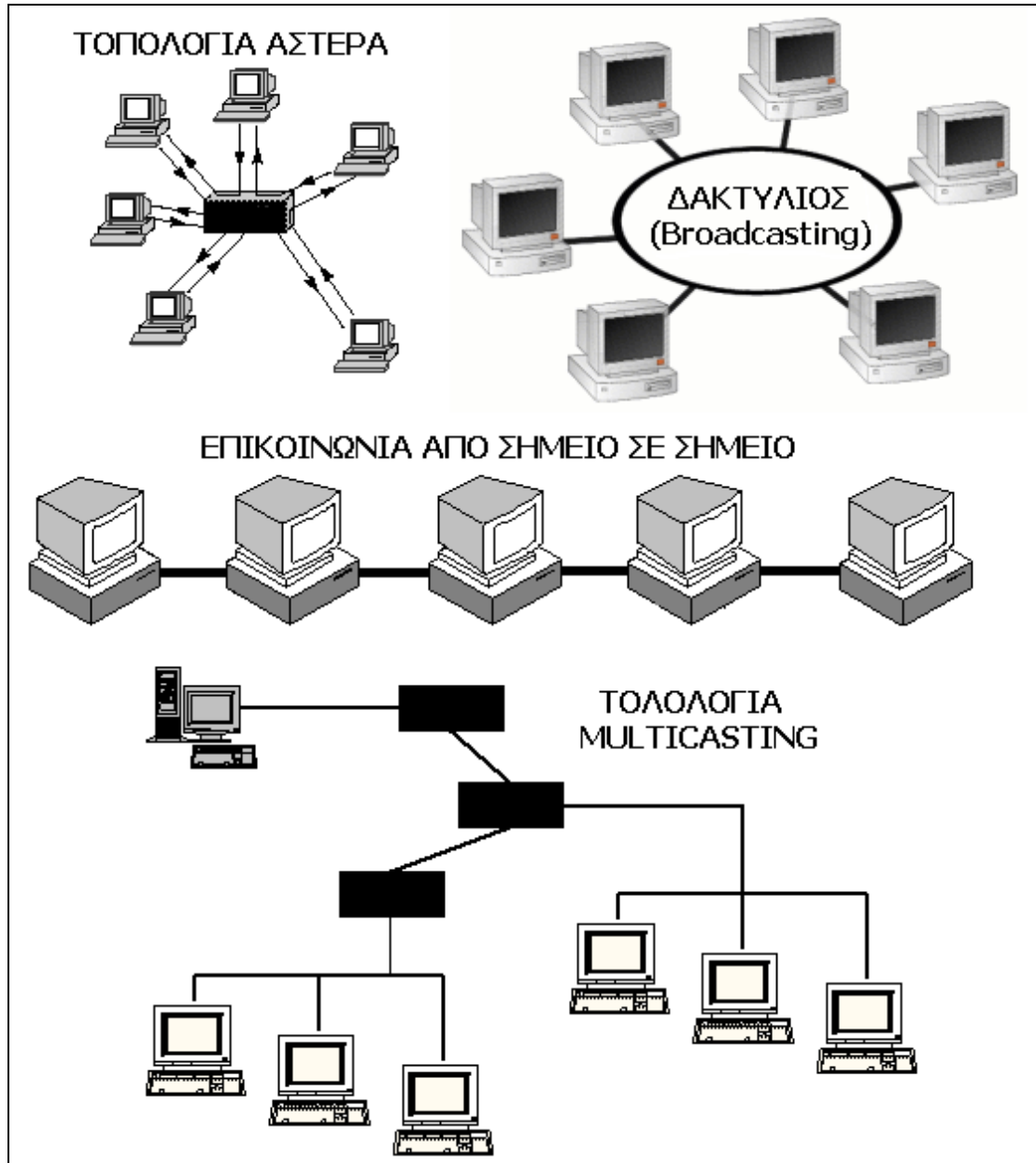
Επικοινωνία εκπομπής

Το βασικό χαρακτηριστικό αυτού του τύπου επικοινωνίας είναι πως το μήνυμα που αποστέλλεται από τον αποστολέα παραλαμβάνεται από όλους τους διαθέσιμους παραλήπτες. Η κατάσταση αυτή χαρακτηρίζει τη διαδικασία πραγματοποίησης μιας διάλεξης όπου τα λόγια του ομιλητή γίνονται αντιληπτά από όλους τους ακροατές. Αυτός ο τύπος της επικοινωνίας χαρακτηρίζει τη λειτουργία ενός μεγάλου πλήθους δικτυακών τοπολογιών στις οποίες το μήνυμα από το σταθμό εργασίας γίνεται αντιληπτό από όλους τους σταθμούς αλλά λαμβάνεται υπ' όψιν μόνο από το σταθμό στον οποίο απευθύνεται. Ο καθορισμός του κατάλληλου σε κάθε περίπτωση παραλήπτη γίνεται χρησιμοποιώντας ως διεύθυνση προορισμού ένα μέγεθος που είναι μοναδικό για κάθε σταθμό και τον προσδιορίζει πλήρως ανάμεσα στους υπόλοιπους σταθμούς. Η κατάσταση αυτή είναι εντελώς ανάλογη με εκείνη που χαρακτηρίζει την υποβολή ερωτήσεων ανάμεσα σε ένα πλήθος συνομιλητών: αν και όλοι οι συνομιλητές ακούνε την ερώτηση, εν τούτοις, απαντά μόνο αυτός στον οποίο απευθύνεται. Ωστόσο οι άνθρωποι δεν χαρακτηρίζονται από πληροφορίες που τους ταυτοποιούν πλήρως ανάμεσα στους συνομιλητές τους – ή τουλάχιστον, τέτοιες πληροφορίες δεν χρησιμοποιούνται. Έτσι εάν η ερώτηση υποβληθεί σε κάποιο ακροατή ο οποίος προσδιορίζεται μόνο με το μικρό του όνομα, είναι πολύ πιθανόν να ανταποκριθούν όλοι οι ακροατές που έχουν το ίδιο όνομα.

Επικοινωνία πολλαπλών σημείων

Σε αυτό τον τύπο της επικοινωνίας, το μήνυμα δεν απευθύνεται στο σύνολο των διαθέσιμων ακροατών αλλά μόνο σε ορισμένους από αυτούς. Χαρακτηριστικό παράδειγμα τέτοιας περίπτωσης στα δίκτυα επικοινωνίας δεδομένων είναι τα συστήματα καλωδιακής τηλεόρασης όπου το σήμα στέλνεται σε πολλαπλούς – αλλά συγκεκριμένους – παραλήπτες οι οποίοι έχουν καταβάλει την αναγκαία συνδρομή. Για αυτόν τον τύπο της επικοινωνίας είναι δύσκολο να βρεθεί κάποιο ισοδύναμο για τη συνομιλία μεταξύ ανθρώπων καθώς τα λεγόμενα του ομιλητή τα ακούν όλοι και δεν είναι δυνατή η επιλογή ορισμένων από αυτούς. Ίσως το πιο κατάλληλο παράδειγμα για αυτόν τον τύπο επικοινωνίας είναι η διανομή μιας διάλεξης σε ακροατές που μιλούν διαφορετικές γλώσσες. Στην περίπτωση αυτή το μήνυμα θα παραληφθεί από όλους τους ακροατές – εφ' όσον όλοι ακούνε τα λόγια του ομιλητή – αλλά θα κατανοηθεί μόνο από εκείνους που μιλούν την ίδια γλώσσα με αυτόν.

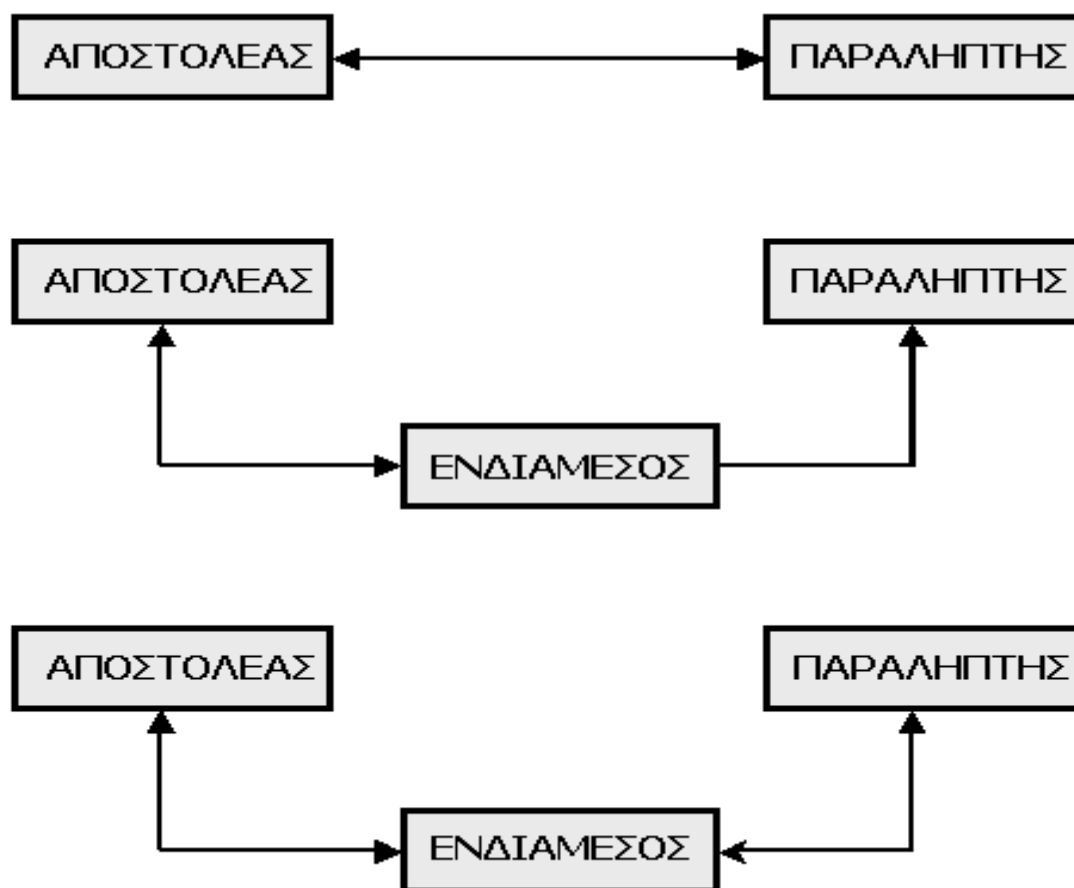
Τυπικά παραδείγματα των τριών παραπάνω τύπων επικοινωνίας για την περίπτωση δικτύων επικοινωνίας δεδομένων, παρουσιάζονται στο επόμενο σχήμα.



Σχήμα 4: Point to point, multicasting & broadcasting

ΑΜΕΣΗ ΚΑΙ ΕΜΜΕΣΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Σε περιπτώσεις κατά τις οποίες το μήνυμα που έχει μεταδοθεί από τον αποστολέα προσεγγίσει τον παραλήπτη χωρίς τη μεσολάβηση κάποιου ενδιάμεσου ομιλητή, η επικοινωνία ανάμεσα στα δύο άκρα χαρακτηρίζεται ως άμεση. Αντίθετα εάν ανάμεσα στους δύο συνομιλητές παρεμβάλλεται κάποιο τρίτο πρόσωπο ο οποίος λειτουργεί ως μεσάζοντας και ο ρόλος του είναι η παραλαβή του μηνύματος από τον αποστολέα και η προώθησή του στον παραλήπτη, τότε η επικοινωνία χαρακτηρίζεται ως έμμεση. Σε κάθε περίπτωση η διαδικασία της επικοινωνίας δύναται να εμπλουτιστεί με το χαρακτηριστικό της ανατροφοδότησης πληροφορίας εάν κάτι τέτοιο κριθεί αναγκαίο. Οι δύο αυτοί τύποι επικοινωνίας παρουσιάζονται με διαγραμματικό τρόπο στο επόμενο σχήμα.



Σχήμα 5: Άμεση και έμμεση επικοινωνία

Η πιο κλασσική εφαρμογή του έμμεσου τύπου επικοινωνίας εμφανίζεται σε διαδικασίες συνομιλίας ανάμεσα σε δύο πρόσωπα που μιλούν διαφορετικές φυσικές γλώσσες. Στην περίπτωση αυτή είναι αναγκαία η ύπαρξη ενός διερμηνέα ο οποίος αναλαμβάνει να παραλάβει (δηλαδή να ακούσει) το μήνυμα από τον ομιλητή – αποστολέα, να το μεταφράσει στη φυσική γλώσσα του ακροατή – παραλήπτη και στη συνέχεια να το μεταδώσει (δηλαδή να το προφέρει) σε αυτόν. Στην περίπτωση αυτή η ύπαρξη του ενδιάμεσου ατόμου οφείλεται στην έλλειψη της δυνατότητας επικοινωνίας ανάμεσα στα δύο πρόσωπα καθώς αυτά δεν μιλούν την ίδια γλώσσα. Υπάρχουν όμως και περιπτώσεις στις οποίες οι δύο ομιλητές ομιλούν την ίδια γλώσσα αλλά η ύπαρξη ενός ενδιάμεσου υπαγορεύεται από οργανωτικούς λόγους. Για παράδειγμα, σε διαδικασίες αγοραπωλησίας ή ενοικίασης ακινήτων η άμεση επικοινωνία ανάμεσα στον πωλητή και τον αγοραστή είναι πολύ σπάνια και η όλη διαδικασία γίνεται με τη συνεργασία του αγοραστή με κάποιο μεσιτικό γραφείο. Με εντελώς ανάλογο τρόπο σε μια αντιδικία εντός της δικαστικής αίθουσας είναι πολύ συνηθισμένη η έμμεση επικοινωνία των δύο πλευρών δια μέσου των δικηγόρων τους.

Είναι προφανές πως το μορφωτικό επίπεδο και γενικότερα ο ρόλος του ενδιάμεσου φορέα ασκούν ουσιαστική επίδραση στη διαδικασία της επικοινωνίας στο σύνολό της. Για παράδειγμα ένας δικηγόρος που συνήθως χαρακτηρίζεται από ευφράδεια λόγου – τόσο προφορικού όσο και γραπτού – επιτυγχάνει πολύ καλύτερα αποτελέσματα από εκείνα που θα επιτύγχανε το πελάτη του εάν ο ίδιος εκπροσωπούσε τον εαυτό του. Από την άλλη πλευρά ωστόσο, είναι πολύ πιθανό η χρήση ενδιάμεσου συ-

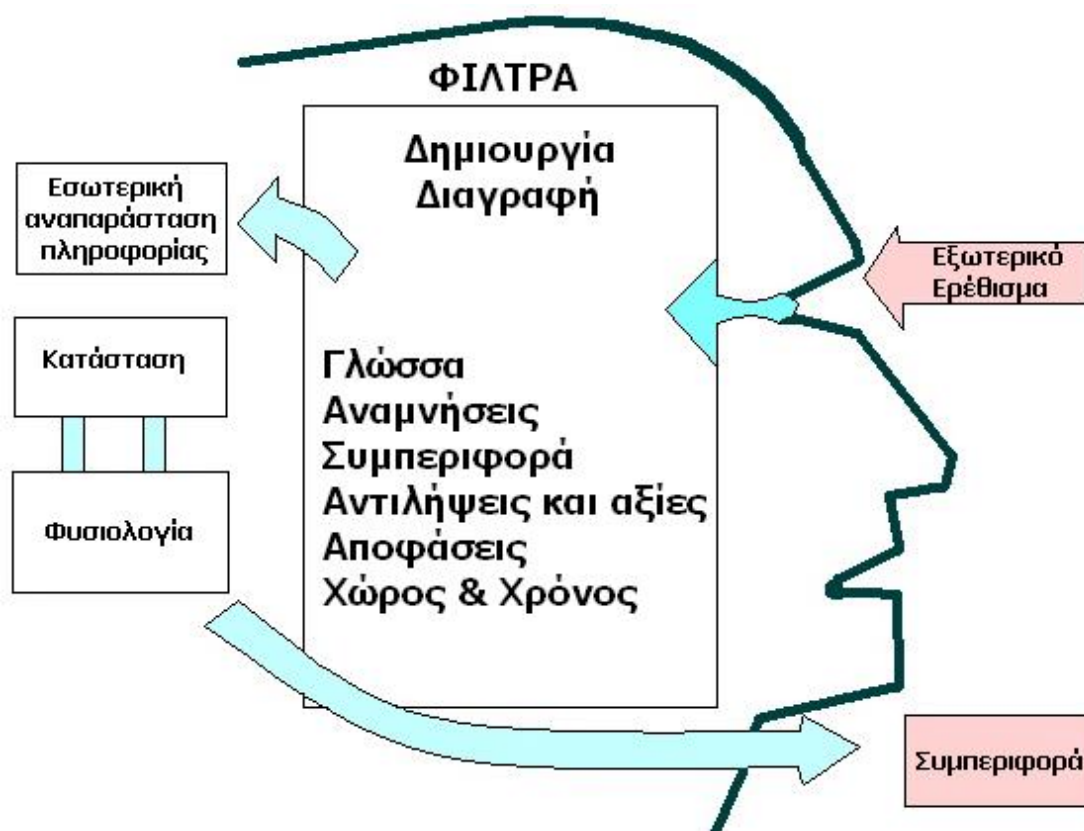
νομιλητή να προκαλέσει την αλλοίωση του μηνύματος που μεταδίδεται, είτε ακούσια, είτε εκ προθέσεως. Όσοι αναγνώστες έχουν διαβάσει το βιβλίο του Αλέξανδρου Δουμά «Ο Κόμης Μοντεχρήστος» θα ενθυμούνται ασφαλώς την περίπτωση στην οποία κάποιος από τους ενδιάμεσους αναμεταδότες δωροδοκήθηκε και μετέφερε ψευδώς την είδηση πως ο πόλεμος μεταξύ Γαλλίας και Ισπανίας είχε ξεκινήσει με αποτέλεσμα την οικονομική καταστροφή ενός εκ των αντιπάλων του πρωταγωνιστή του μυθιστορήματος.

Στην περίπτωση του παραπάνω παραδείγματος το τηλεπικοινωνιακό σύστημα αποτελούντο από ένα σύνολο ενδιάμεσων σταθμών οι χειριστές των οποίων παρελάμβαναν το μήνυμα από τον προηγούμενο σταθμό και το προωθούσαν στον επόμενο μέχρι τελικά αυτό να φτάσει στον παραλήπτη. Ανάλογη είναι και η κατάσταση που χαρακτηρίζει τη μετάδοση δεδομένων στα δίκτυα υπολογιστών. Στην περίπτωση των δικτύων η επικοινωνία των κόμβων τους είναι άμεση μόνο όταν οι δύο υπολογιστές συνδέονται απευθείας με αντεστραμμένο καλώδιο. Εάν η επικοινωνία τους γίνεται μέσα από κάποιο στοιχείο μεταγωγής τότε δεν είναι άμεση αλλά έμμεση αφού ο μεταγωγός παραλαμβάνει το μήνυμα από τον ένα υπολογιστή και τον προωθεί στον επόμενο. Η κατάσταση αυτή γίνεται ακόμη πιο πολύπλοκη σε περιπτώσεις μεγάλων δικτύων υπολογιστών στα οποία το μήνυμα που ανταλλάσσεται ανάμεσα σε ένα αποστολέα και σε ένα παραλήπτη διέρχεται μέσα από ένα πλήθος ενδιάμεσων δρομολογητών οι οποίοι το προωθούν στον επόμενο τροποποιώντας παράλληλα και ορισμένα από τα πεδία του έτσι ώστε να είναι εύκολη η διαχείρισή του. Από την παραπάνω συζήτηση καθίσταται προφανές πως η επικοινωνία ανάμεσα στους ανθρώπους μπορεί να είναι είτε άμεση είτε έμμεση σε αντίθεση με την περίπτωση των υπολογιστών οι οποίοι χαρακτηρίζονται σχεδόν πάντα από έμμεσο τύπο επικοινωνίας.

ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η λεκτική επικοινωνία ορίζεται ως εκείνος ο τύπος της επικοινωνίας στην οποία το μήνυμα από τον αποστολέα προς τον παραλήπτη μεταδίδεται με τη μορφή λέξεων και φράσεων που εκπέμπονται από το φωνητικό σύστημα του ομιλητή και συλλαμβάνονται από το ακουστικό σύστημα του ακροατή. Στην πραγματικότητα βέβαια αυτό αφορά την προφορική επικοινωνία αφού ως λεκτική επικοινωνία θεωρείται και εκείνη που στηρίζεται στη χρήση του γραπτού λόγου. Η λεκτική επικοινωνία είναι ο πιο πολύπλοκος τύπος επικοινωνίας καθώς τα μηνύματα δημιουργούνται και εκπορεύονται από τον εγκέφαλο ενώ η μετάδοσή τους στηρίζεται στη χρήση κάποιας φυσικής γλώσσας.

Η λεκτική επικοινωνία συσχετίζεται άμεσα με την γενικότερη διαδικασία αλληλεπίδρασης του ανθρώπου με τον περιβάλλοντα χώρο του και το αποτέλεσμα της δεν είναι απλά η ανταλλαγή λέξεων και φράσεων ανάμεσα στους δύο συνομιλητές αλλά η επεξεργασία των μηνυμάτων που παραλαμβάνονται και η ανταπόκριση σε αυτά με θετικό ή αρνητικό τρόπο. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η ύπαρξη δύο ακροατών οι οποίοι δέχονται το ίδιο ακριβώς μήνυμα και ανταποκρίνονται σε αυτό εντελώς διαφορετικά ο ένας από τον άλλο. Μιλώντας γενικά, η απόκριση ενός ανθρώπου στα ερεθίσματα που δέχεται από το περιβάλλον του είναι συνάρτηση πολλών παραγόντων όπως είναι το μορφωτικό του υπόβαθρο, τα βιώματα και η συμπεριφορά του, οι αντιλήψεις του και τα πιστεύω του καθώς και οι χρονικές και περιβαλλοντικές συγκυρίες που χαρακτηρίζουν την εποχή του. Αυτός ο τρόπος ανταπόκρισης ενός ατόμου στα ερεθίσματα που δέχεται παρουσιάζεται στο επόμενο σχήμα.



Σχήμα 6: Απόκριση του ατόμου στα εξωτερικά ερεθίσματα

Υπάρχουν δύο διαφορετικοί τύποι λεκτικής επικοινωνίας, η προφορική επικοινωνία που στηρίζεται στη χρήση της ομιλίας και η γραπτή επικοινωνία που στηρίζεται στη χρήση του γραπτού λόγου. Μιλώντας γενικά, τα βασικά χαρακτηριστικά αυτών των δύο τύπων λεκτικής επικοινωνίας είναι τα ακόλουθα:

Η προφορική επικοινωνία πραγματοποιείται πάρα πολύ γρήγορα καθώς η ταχύτητα ομιλίας είναι πολύ μεγαλύτερη από την ταχύτητα συγγραφής λέξεων στο χαρτί ή στον ηλεκτρονικό υπολογιστή.

Η προφορική ομιλία είναι πιο ευέλικτη καθώς φέρει τον ομιλητή και τον ακροατή σε άμεση προσωπική επαφή, δύναται να πραγματοποιηθεί και προς τις δύο κατευθύνσεις και ανά πάσα στιγμή μπορεί να τροποποιηθεί έτσι ώστε να προσαρμοσθεί στις ανάγκες των ακροατών.

Σε περιπτώσεις κατά τις οποίες η προφορική επικοινωνία χαρακτηρίζεται από οπτική επαφή του ομιλητή με τους ακροατές και δεν πραγματοποιείται για παράδειγμα μέσω τηλεφώνου, δύναται να συμπληρωθεί με μη λεκτικά μηνύματα έτσι ώστε η μεταφορά των μηνυμάτων στους ακροατές και η κατανόησή τους από αυτούς να γίνει πολύ πιο εύκολα.

Το βασικό μειονέκτημα της προφορικής επικοινωνίας είναι πως δεν διαρκεί στο χρόνο παρά μόνο εάν η συνομιλία του ομιλητή με τους ακροατές καταγραφεί με τη βοήθεια κάποιας συσκευής όπως είναι για παράδειγμα κάποια κάμερα ή κάποιο μαγνητόφωνο. Αλλά ακόμη και στην περίπτωση αυτή, η απομαγνητοφώνηση και αρχειοθέτηση των συζητήσεων είναι αρκετά πολύπλοκη και χρονοβόρα διαδικασία.

Από την άλλη πλευρά, το βασικό πλεονέκτημα της γραπτής επικοινωνίας είναι η δυνατότητα προετοιμασίας της πριν τη μεταβίβαση του μηνύματος. Η εκπομπή της πληροφορίας δεν είναι άμεση όπως στην προφορική επικοινωνία – όπου ο χρήστης

είναι υποχρεωμένος να σκεφτεί επί τόπου την απάντηση που θα δώσει ή ακόμη και να αυτοσχεδιάσει – καθώς ο συντάκτης του κειμένου έχει όλο το χρόνο να προετοιμαστεί, να ανατρέξει στις πηγές του και να οργανώσει τις ιδέες του. Το περιεχόμενο του μηνύματος δεν χάνεται αλλά διατηρείται στο χρόνο – επιτρέποντας έτσι την εύκολη αρχειοθέτησή του – ενώ είναι δυνατή η προεπισκόπηση και η ενδεχόμενη τροποποίησή του πριν τη διαδικασία της μετάδοσής του. Η χρήση της γραπτής επικοινωνίας οδηγεί στη μετάδοση σαφών και περιεκτικών μηνυμάτων και προσδίδει στην επικοινωνία επισημότητα και υψηλό κύρος, ιδιαίτερα σε περιπτώσεις χρήσης της κατάλληλης γλώσσας.

Το βασικό μειονέκτημα της γραπτής επικοινωνίας είναι η εξαιρετικά μικρή ταχύτητά της και η ετεροχρονισμένη έως και ανύπαρκτη αναπληροφόρηση του αποστολέα. Η χρήση μη λεκτικών μηνυμάτων δεν είναι πλέον δυνατή – αν και υποστηρίζεται η χρήση εικόνων και σχημάτων για την παραστατική περιγραφή κάποιου θέματος – ενώ παράλληλα χαρακτηρίζεται από υψηλό κόστος. Αν και δεν υπάρχει απάντηση στο ερώτημα ποιος από τους δύο παραπάνω τύπους επικοινωνίας είναι ο πιο αποδοτικός καθώς ο καθένας έχει τα δικά του πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα, εντούτοις η καθημερινή πρακτική έχει δείξει πως η συνδυασμένη χρήση αυτών των δύο τύπων επικοινωνίας και μέσα από πολλαπλά κανάλια μετάδοσης δύναται να οδηγήσει σε εξαιρετικά αποτελέσματα και σε εγγυημένη μετάδοση των μηνυμάτων μας με το σωστό τρόπο.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΩΣΤΗΣ ΕΚΦΡΑΣΗΣ

Από τη συζήτηση που έλαβε χώρα στην προηγούμενη ενότητα δεν είναι δύσκολο να γίνει αντιληπτό πως το βασικό χαρακτηριστικό της λεκτικής επικοινωνίας – τόσο της προφορικής όσο και της γραπτής – είναι η διατύπωση μηνυμάτων και η προώθησή τους στον παραλήπτη (ακροατή ή αναγνώστη). Είναι προφανές πως αναγκαία προϋπόθεση για την επιτυχία αυτής της επικοινωνίας είναι η χρήση σωστής έκφρασης από την πλευρά του ομιλητή και γενικότερα η διατύπωση των μηνυμάτων με σαφή και κατανοητό τρόπο. Σε αυτή την ενότητα θα παρουσιάσουμε τους πιο σημαντικούς από τους κανόνες που θα πρέπει να εφαρμόσουμε προκειμένου η επικοινωνία με το συνομιλητή μας να γίνει όσο το δυνατόν πιο επιτυχής.

Ας ξεκινήσουμε την παρουσίαση αυτού του θέματος με την παράθεση των τεσσάρων δυνατών μορφών εκφράσεων που χαρακτηρίζουν την προφορική ή γραπτή επικοινωνία ανάμεσα σε δύο πρόσωπα. Αυτές οι διαφορετικές μορφές είναι η έκφραση παρατηρήσεων, η έκφραση σκέψεων, η έκφραση συναισθημάτων και η έκφραση αναγκών. Η κάθε μια από αυτές τις κατηγορίες απαιτεί το δικό της τρόπο έκφρασης ή ακόμη και το δικό της λεξιλόγιο.

Έκφραση παρατηρήσεων

Αποτελεί τη γλώσσα του επιστήμονα, του αστυνομικού και του δημοσιογράφου οι οποίοι το μόνο που κάνουν είναι να παραθέτουν απλά αυτό που υπέπεσε στην αντίληψή τους με σαφή, κατηγορηματικό και αντικειμενικό τρόπο και χωρίς να κάνουν υποθέσεις, εικασίες, ή να προχωρούν στην εξαγωγή συμπερασμάτων. Τυπικά παραδείγματα εκφράσεων που ανήκουν σε αυτή την κατηγορία είναι τα ακόλουθα:

1. «Σήμερα διάβασα πως σε 500 χρόνια θα ξεκινήσει νέα εποχή παγετώνων».
2. «Το πείραμα έδειξε πως η ταχύτητα του αντικειμένου είναι 300 Km / ώρα».
3. «Ο ύποπτος μπήκε στο Bar και ήπιε ένα Whisky».

Έκφραση σκέψεων

Χρησιμοποιείται σε διαδικασίες διατύπωσης σκέψεων και συμπερασμάτων που έχουν προκύψει με βάση τα βιώματα του ομιλητή και μέσα από διαδικασίες ανάγνωσης, ακρόασης ή παρατήρησης. Αυτές οι σκέψεις μπορούν να θεωρηθούν ως προσπάθειες σύνθεσης ιδεών από τον ομιλητή έτσι ώστε να καταλάβει τι συμβαίνει στον περιβάλλοντα χώρο του καθώς επίσης το πώς και το γιατί συμβαίνει κάτι τέτοιο. Το αποτέλεσμα αυτής της διαδικασίας είναι η ανάπτυξη κριτικών αποτελεσμάτων και ο χαρακτηρισμός προσώπων, ενεργειών και καταστάσεων ως καλών, κακών, ορθών ή εσφαλμένων. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν μορφές έκφρασης που συσχετίζονται με τη διατύπωση προσωπικών απόψεων και αντιλήψεων ή ακόμη και με την ανάπτυξη θεωριών. Τυπικά παραδείγματα εκφράσεων που ανήκουν σε αυτή την κατηγορία είναι τα ακόλουθα:

1. «Πιστεύω πως το σύμπαν δημιουργήθηκε μέσα από μια μεγάλη έκρηξη»
2. «Όχι, θα ήταν λάθος κατά τη γνώμη μου να εγκαταλείψεις τώρα»
3. «Η έλλειψη εγωισμού είναι αναγκαία προϋπόθεση για ένα επιτυχημένο γάμο»

Έκφραση συναισθημάτων

Θεωρείται ίσως η πιο δύσκολη και επίπονη συνιστώσα της διαδικασίας επικοινωνίας καθώς αρκετοί ακροατές δεν επιθυμούν και δεν ενδιαφέρονται να ακούσουν κάποιον να τους εκμυστηρεύεται τα συναισθήματά του, ή όταν το κάνουν έρχονται πάρα πολύ συχνά σε δύσκολη θέση, ιδιαίτερα όταν τα όσα λέγονται μεταφέρουν θυμό ή μελαγχολία. Αυτός είναι και ο λόγος για τον οποίο πάρα πολύ άνθρωποι δεν εξωτερικεύουν αυτά που νιώθουν πως πρέπει να πουν. Εάν ωστόσο το πράξουν, τότε επειδή γενικά το κάθε συναίσθημα θεωρείται προσωπικό και ανεκτίμητο στοιχείο του καθενός, το πρόσωπο στο οποίο το εκμυστηρεύονται καθίσταται αυτόματα αγαπητό και εξαιρετικά οικείο προς τον ομιλητή. Τυπικά παραδείγματα εκφράσεων που ανήκουν σε αυτή την κατηγορία είναι τα ακόλουθα:

1. «Νομίζω πως σε απογοήτευσα και αυτό με κάνει να αισθάνομαι πολύ άσχημα»
2. «Μου λείπει πολύ η Μαρία από τότε που έφυγε για σπουδές στην Αγγλία»
3. «Αισθάνομαι πολύ όμορφα κάθε φορά που σε βλέπω»

Έκφραση αναγκών

Χρησιμοποιείται για τη μετάδοση στον ομιλητή μηνυμάτων που αφορούν κάποιες ανάγκες μας που έχουν να κάνουν είτε με συναισθήματα είτε με ζητήματα που αφορούν την προσωπική, επαγγελματική και κοινωνική μας ζωή. Οι αποδέκτες αυτών των μηνυμάτων μπορεί να είναι πρόσωπα από το οικογενειακό και κοινωνικό μας περιβάλλον, ενώ ο χρόνος και ο τρόπος διατύπωσής τους θεωρούνται εξαιρετικά σημαντικοί παράγοντες για την ικανοποίηση ή όχι των αιτημάτων μας. Τυπικά παραδείγματα εκφράσεων που ανήκουν σε αυτή την κατηγορία είναι τα ακόλουθα:

1. «Μπορείς να γυρίσεις πιο νωρίς σήμερα γιατί έχω ραντεβού στις επτά;»
2. «Είναι εύκολο να βγάλεις εσύ βόλτα το σκύλο γιατί είμαι πολύ κουρασμένος;»
3. «Μπορείς να με καλύψεις για δέκα λεπτά;»

Μετά την παρουσίαση των τεσσάρων διαφορετικών τεχνικών έκφρασης ας δούμε τώρα ποιοι κανόνες θα πρέπει να πληρούν να μεταδιδόμενα μηνύματα προκειμένου ο παραλήπτης τους να αντιλαμβάνεται με το σωστό τρόπο το περιεχόμενο που μεταφέρεται από αυτά. Σε μια συνοπτική περιγραφή, αυτοί οι κανόνες είναι οι ακόλουθοι:

(1) Το μήνυμα θα πρέπει να είναι άμεσο και ξεκάθαρο: εάν κάποιος νιώθει την ανάγκη να αλλάξει κάποια πράγματα ή αισθάνεται θυμωμένος ή πληγωμένος για κάποιο πρόσωπο ή κατάσταση, τότε όσο πιο πολύ καθυστερεί να επικοινωνήσει με το κατάλληλο πρόσωπο προκειμένου να του γνωστοποιήσει το πρόβλημά του, τόσο περισσότερο είναι πιθανή η επιδείνωση της κατάστασης με απρόβλεπτες συνέπειες. Συναισθήματα που δεν εκφράζονται αλλά αποκρύπτονται και καταπνίγονται αποτελούν πολλές φορές το έναυσμα για την εκδήλωση ανεπιθύμητων ενεργειών και τρόπων συμπεριφοράς ακόμη και μετά από μεγάλο χρονικό διάστημα όπου το όλο ζήτημα θεωρείται πως έχει λήξει. Σε περιπτώσεις αυτού του τύπου, η άμεση επικοινωνία με το πρόσωπο που εμπλέκεται στη διαδικασία κρίνεται ευεργετική καθώς οδηγεί στην επίλυση του προβλήματος εν τη γένεσή του και στην αποκατάσταση μιας υγιούς και ειλικρινούς σχέσης ανάμεσα στα δύο άτομα.

Από την άλλη πλευρά, το μήνυμα προς μετάδοση θα πρέπει να είναι ξεκάθαρο υπό την έννοια πως ο ομιλητής θα πρέπει να γνωρίζει τι πρέπει να πει καθώς και τη χρονική στιγμή κατά την οποία αυτό θα πρέπει να λεχθεί. Ο ομιλητής σε καμία περίπτωση δεν θα πρέπει να θεωρεί δεδομένο πως ο συνομιλητής του γνωρίζει εκ των προτέρων τι επιθυμεί καθώς και το τι σκέφτεται. Η καθημερινή πρακτική έχει δείξει πως η έλλειψη επικοινωνίας αυτού του είδους χαρακτηρίζεται πάρα πολλές φορές από μεγάλο συναισθηματικό κόστος. Δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις που ένα ζευγάρι οδηγείται στο διαζύγιο ακόμη και μετά από συμβίωση αρκετών δεκαετιών καθώς οι δύο πλευρές διαπιστώνουν – έστω και μετά από τόσα χρόνια – πως απουσιάζουν από τη ζωή τους στοιχεία την ύπαρξη των οποίων δεν αναζήτησαν ποτέ καθώς τη θεωρούσαν δεδομένη. Επομένως ο ομιλητής θα πρέπει πριν τη διαδικασία της μεταφοράς του μηνύματος στον παραλήπτη να διασφαλίσει πως αυτό είναι δομημένο με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε ο παραλήπτης να καταλάβει το περιεχόμενο που μεταφέρεται.

(2) Το μήνυμα θα πρέπει να είναι διατυπωμένο με τέτοιο τρόπο ώστε το περιεχόμενό του να μην επιδέχεται παρερμηνείες. Αυτό δυστυχώς είναι κάτι που πολλές φορές δεν συμβαίνει καθώς ο ομιλητής είτε φοβάται είτε δεν επιθυμεί να εκφράσει αυτό που εννοεί στην πραγματικότητα, καταφεύγοντας έτσι σε υπαινιγμούς και αοριστολογίες, παραλείποντας εσκεμμένα στοιχεία σημαντικά για την κατανόηση του μηνύματος και χρησιμοποιώντας αφηρημένο και αλληγορικό τρόπο έκφρασης. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η περίπτωση ενός μαθητή που λόγω σωματικής διάπλασης έχει φτωχές επιδόσεις στη γυμναστική και αποτελεί αντικείμενο ειρωνείας και χλευασμού από τους συμμαθητές του. Για το λόγο αυτό, κάθε φορά που έχει γυμναστική προφασίζεται ασθένεια έτσι ώστε να απουσιάσει από το μάθημα. Με τον τρόπο αυτό οι γονείς του δεν ενημερώνονται για το πρόβλημα που υφίσταται και για το πραγματικό αίτιο της απουσίας του μαθητή από το σχολείο.

Η σωστή διατύπωση του μηνύματος έτσι ώστε να εκμηδενιστεί – ή έστω να ελαττωθεί σημαντικά – η πιθανότητα παρερμηνείας του περιεχομένου του μπορεί να γίνει εφαρμόζοντας τις ακόλουθες αρχές:

(i) Δεν θα πρέπει να υποβάλλουμε ερωτήσεις προς τον συνομιλητή μας σε περιπτώσεις κατά τις οποίες το μόνο που θέλουμε είναι να καταθέσουμε κάποια άποψη ή να παραθέσουμε κάποια δήλωση. Εάν το πράξουμε, υπάρχει μεγάλος κίνδυνος να αποκρύψουμε αυτό που πραγματικά θέλουμε να πούμε οδηγώντας έτσι το συνομι-

λητή μας στην παρερμηνεία του λόγου μας. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αυτής της περίπτωσης είναι η ερώτηση ενός άνδρα προς τη σύζυγό του η οποία επιθυμεί να ξαναρχίσει το σχολείο και να ολοκληρώσει τη βασική της εκπαίδευση «Γιατί πρέπει να ξαναρχίσεις το σχολείο;». Το μήνυμα που στην πραγματικότητα θέλει να της μεταφέρει μέσα από αυτή την ερώτηση είναι το «αν επιστρέψεις στο σχολείο θα λείπεις όλα τα πρωινά και θα αισθάνομαι μοναξιά ενώ μετά την αποφοίτησή σου δεν θα εξαρτάσαι πια πόσο πολύ από μένα αφού θα έχεις πτυχίο και φοβάμαι μήπως αυτό επηρεάσει τη σχέση μας». Η σύζυγός του βέβαια το πιο πιθανό είναι πως δεν θα καταλάβει το πραγματικό νόημα που κρύβεται πίσω από την ερώτηση και θα ανταποκριθεί σε αυτό με εντελώς εσφαλμένο τρόπο.

(ii) Το περιεχόμενο του μηνύματος θα πρέπει να συμβαδίζει με τον τόνο της φωνής, τη γλώσσα του σώματος και γενικότερα την αντίδραση του συνομιλητή μας. Για παράδειγμα, εάν συγχαρούμε κάποιο συνάδελφό μας για την προαγωγή του ή την αύξηση στο μισθό του, η αντίδραση που αναμένουμε από αυτόν είναι ένα χαμόγελο, μια ευχαριστία και γενικότερα μία εκδήλωση ευαρέσκειας προς το άτομό μας. Αντίθετα εάν ο συνομιλητής μας αντιδράσει με τρόπο που παραπέμπει σε ενόχληση ή εκνευρισμό αυτό σημαίνει πως το μήνυμά μας δεν διατυπώθηκε σωστά με αποτέλεσμα την παρερμηνεία του από εκείνον.

(iii) Να αποφεύγεται η χρήση μηνυμάτων που περιέχουν αντικρουόμενες απόψεις. Για παράδειγμα, εάν ανταποκριθούμε στην πρόσκληση ενός συνεργάτη μας να βγούμε για καφέ με τη φράση «θέλω πολύ να βγούμε αλλά είμαι πολύ βαρετός και πολύ φοβάμαι πως θα πλήξεις μαζί μου», τότε ενώ επιφανειακά δηλώνουμε την επιθυμία μας να ανταποκριθούμε θετικά στο αίτημά του, εν τούτοις ουσιαστικά αρνούμαστε την πρόσκλησή του, δημιουργώντας έτσι στο συνομιλητή μας – ο οποίος φυσικά θα καταλάβει το ύφος μας – ένα αίσθημα απόρριψης. Σε άλλες πάλι περιπτώσεις αντί για αίσθημα απόρριψης ο συνομιλητής μπορεί να αναπτύξει αίσθημα αμφιβολίας και σύγχυσης. Ας θεωρήσουμε για παράδειγμα ένα πατέρα ο οποίος φωνάζει το γιο του και του λέει «Καλή διασκέδαση στην εκδρομή. Με την ευκαιρία είδα τον έλεγγό σου και οι βαθμοί σου είναι χάλια. Τι σκοπεύεις να κάνεις για αυτό;». Στην περίπτωση αυτή το αίσθημα που αναπτύσσεται δεν είναι η απόρριψη ή η άρνηση αλλά η σύγχυση καθώς ο γιος αδυνατεί να προσδιορίσει τη θέση του πατέρα του απέναντί του: ο πατέρας αναφέρεται μέσα στην ίδια φράση σε δύο άσχετα μεταξύ τους πράγματα και ο γιος δεν δύναται να αντιληφθεί σε πιο από τα δύο θα πρέπει να δώσει τη μεγαλύτερη σημασία. Για το λόγο αυτό ο ομιλητής θα πρέπει να αποφεύγει τη χρήση αντικρουόμενων απόψεων στο ίδιο μήνυμα και να προσδίδει σε αυτό ένα ξεκάθαρο νόημα του τύπου «Ναι, θα συναντηθούμε σήμερα» ή «Όχι, δεν θα συναντηθούμε σήμερα».

(iv) Ο ομιλητής θα πρέπει να είναι ξεκάθαρος με τις προθέσεις του και τα συναισθήματά του: αν και η χρήση υπαινιγμών μεταφέρει ίσως στον ομιλητή ένα συναισθηματικό ασφάλεια – υπό την έννοια πως δεν αποκαλύπτεται πλήρως – εν τούτοις είναι πολύ πιθανόν να οδηγήσουν σε σύγχυση και παραπληροφόρηση τον ακροατή. Ας θεωρήσουμε για παράδειγμα μια μητέρα που λέει στην κόρη της: «Θα πας το Σάββατο να δεις τη γιαγιά σου έτσι δεν είναι?». Αν και το μήνυμα αυτό φαίνεται να είναι τελείως ξεκάθαρο, εν τούτοις η πραγματικότητα που κρύβεται πίσω από αυτό είναι οι ενοχές που ενδεχομένως νιώθει η μητέρα που δεν έχει τη δυνατότητα να φιλοξενήσει τη μητέρα της στο σπίτι αναγκάζοντάς την να ζει ολομόναχη καθώς και οι όποιοι φόβοι της και ανησυχίες της όσον αφορά την κατάσταση της υγείας της. Ωστόσο ποτέ δεν αποκαλύπτει αυτά τα συναισθήματα στην κόρη της υποχρεώνοντάς την με διάφορες προφάσεις να πραγματοποιεί συνεχείς επισκέψεις στη γιαγιά της.

(v) Θα πρέπει να γίνεται σαφής διάκριση και διαχωρισμός ανάμεσα στην παρατήρηση και στην προσωπική άποψη και γνώμη. Αυτός ο διαχωρισμός αποτελεί απαράβατο και θεμελιώδη κανόνα που χαρακτηρίζει τη διεξαγωγή μιας δίκης όπου ο μάρτυρας που καλείται να καταθέσει εξιστορεί έπ' ακριβώς τα όσα έχουν υποπέσει στην αντίληψή του χωρίς να έχει το δικαίωμα να προβεί σε σχολιασμούς ή να καταθέσει τις δικές του απόψεις και εκτιμήσεις επί της εκδικαζόμενης υπόθεσης

(vi). Ο ομιλητής θα πρέπει να εστιάζει σε ένα συγκεκριμένο θέμα κάθε φορά και να μην μεταπηδά ανάμεσα σε διαφορετικά και άσχετα μεταξύ τους θέματα. Χαρακτηριστικό παράδειγμα προς αποφυγή είναι ένας πατέρας που συζητά με τη σύζυγό του τις φτωχές επιδόσεις του γιου του στο σχολείο και εντελώς ξαφνικά αρχίζει να μιλάει για τον ποδοσφαιρικό αγώνα της Κυριακής ή για το κυνήγι που θα πάει με τους φίλους του.

(3) Το μήνυμα θα πρέπει να είναι ειλικρινές κάτι που συμβαίνει όταν το περιεχόμενο του αντικατοπτρίζει πλήρως τον πραγματικό λόγο για τον οποίο πραγματοποιείται η διαδικασία της επικοινωνίας. Προκειμένου να αποφασίσει εάν το μήνυμά του είναι ειλικρινές, ο ομιλητής θα πρέπει να υποβάλει στον εαυτό του τα επόμενα ερωτήματα: (1) γιατί το λέω αυτό στο συνομιλητή μου; και (2) θέλω ο συνομιλητής μου να ακούσει πραγματικά αυτό, ή μήπως θέλω να ακούσει και να καταλάβει κάτι άλλο; Μιλώντας γενικά η διεξαγωγή συζητήσεων πολύ σπάνια χαρακτηρίζεται από απόλυτη ειλικρίνεια και στις πιο πολλές περιπτώσεις οι ομιλητές διατηρούν κρυμμένους άσους που τους αποκαλύπτουν είτε όταν αισθάνονται πολύ δυνατοί προκειμένου να επιβληθούν πλήρως, είτε όταν αισθάνονται αδύναμοι και απροστάτευτοι προκειμένου να επιβιώσουν.

(4) Το μήνυμα θα πρέπει να διατυπωθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να διατηρήσει την προσοχή του ακροατή και να μην τον αναγκάσει να παρακολουθήσει τη συζήτηση με απροθυμία ή ακόμη να αποχωρήσει από αυτή. Υπάρχουν πολλές τεχνικές διατήρησης της προσοχής του ακροατή οι πιο σημαντικές από τις οποίες είναι οι ακόλουθες:

- Το θέμα που έχει επιλεγεί θα πρέπει να ενδιαφέρει τον ακροατή
- Η επικοινωνία με τον ακροατή θα πρέπει να είναι ευγενική και να μην οδηγεί σε προσβολή της προσωπικότητάς του.
- Θα πρέπει να αποφεύγουμε τη χρήση σαρκαστικού ύφους καθώς αυτό συνήθως παραπέμπει σε συναισθήματα θυμού και εκνευρισμού που είναι σίγουρο πως θα απωθήσουν τον ακροατή.
- Δεν θα πρέπει να καταφεύγουμε σε αρνητικές συγκρίσεις – π.χ. να απευθύνουμε σε κάποιο μαθητή φράσεις του τύπου «ο αδερφός σου τα καταφέρνει πολύ καλύτερα από σένα».
- Η γλώσσα μας θα πρέπει να είναι σύντομη και περιεκτική
- Θα πρέπει να απευθυνόμαστε στον ακροατή στο δεύτερο ενικό πρόσωπο και με το μικρό του όνομα έτσι ώστε να κερδίσουμε τη συμπάθειά του. Αυτό βέβαια μπορεί να γίνει μόνο σε συνομιλίες με λίγους και γνωστούς ακροατές ενώ προφανώς δεν μπορεί να εφαρμοσθεί σε διαλέξεις που δίδονται ενώπιον κοινού ή σε ομιλίες που πραγματοποιούνται στα πλαίσια προεκλογικών συγκεντρώσεων.
- Η υποβολή ερωτήσεων από τον ακροατή προς τον ομιλητή είναι κάτι που θα πρέπει να ενθαρρύνεται ιδιαίτερα.

Υπάρχουν ωστόσο και περιπτώσεις κατά τις οποίες η σωστή πραγματοποίηση της επικοινωνίας είναι αδύνατη καθώς υπάρχουν εμπόδια τόσο από την πλευρά του ομι-

λητή όσο και από την πλευρά του ακροατή που δεν δύνανται να ξεπεραστούν ή να εξομαλυνθούν. Τα πιο σημαντικά από αυτά τα εμπόδια είναι η διαφορετικότητα αντιλήψεων ανάμεσα στα δύο άκρα της επικοινωνίας, η φτωχή χρήση της φυσικής γλώσσας και η έλλειψη λεξιλογίου που εμποδίζουν στον ομιλητή ή στον ακροατή να επικοινωνήσουν σωστά καθώς επίσης η υπερβολική πολυπλοκότητα των διακινούμενων μηνυμάτων που προκαλούν σύγχυση στο συνομιλητή και συμβάλλουν με καταλυτικό τρόπο σε ενδεχόμενη παρερμηνεία τους. Τα πιο σημαντικά από τα εμπόδια που εμφανίζονται σε διαδικασίες ακρόασης του περιεχομένου μηνυμάτων παρουσιάζονται σε επόμενη ενότητα.

Ακρόαση και ψευδο-ακρόαση

Η ακροαματική διαδικασία θεωρείται ουσιαστικός παράγοντας για την αποκατάσταση και διατήρηση διαπροσωπικών σχέσεων. Αν και ως όρος παραπέμπει συνήθως σε δικαστικές αίθουσες εν τούτοις γενικά αναφέρεται σε οποιαδήποτε διαδικασία περιλαμβάνει ακρόαση των όσων λέγονται από κάποιο ομιλητή. Εάν κάποιος είναι καλός ακροατής επισυνάπτει πάρα πολύ εύκολα γνωριμίες και κοινωνικές σχέσεις και γίνεται πολύ γρήγορα αποδέκτης πολλών αιτήσεων συμμετοχής σε συνομιλίες προκειμένου να εκφέρει τη γνώμη του ή να προσφέρει τη συμβουλή του για κάποιο θέμα. Αντίθετα οι άνθρωποι που δεν έχουν την υπομονή να ακούσουν το συνομιλητή τους, θεωρούνται βαρετοί, αντικοινωνικοί, ακατάλληλοι για παρέα και απομονώνονται γρήγορα από τον κοινωνικό τους περίγυρο. Μιλώντας γενικά, η απροθυμία ή αδυναμία καλής ακρόασης θεωρείται σοβαρό μειονέκτημα για κάποιο πρόσωπο αφού του στερεί τη δυνατότητα να αποκτήσει σημαντικές πληροφορίες και να προβλέψει ή ακόμη και να αποτρέψει την έλευση επερχόμενων προβλημάτων. Αντίθετα οι άνθρωποι με ανεπτυγμένες ακροαματικές ικανότητες γίνονται γρήγορα αγαπητοί στο χώρο τους καθώς εκδηλώνουν έμπρακτα το ενδιαφέρον να ακούσουν το πρόβλημα κάποιου και να συμβάλλουν στην επίλυσή του.

Είναι προφανές πως η φυσική παρουσία κάποιου προσώπου στο χώρο διεξαγωγής κάποιας συνομιλίας ή διάλεξης και η τήρηση της απαιτούμενης ησυχίας και σεβασμού του χώρου, δεν παραπέμπει υποχρεωτικά σε ακρόαση: η πραγματική ακρόαση συνίσταται στην ενεργό συμμετοχή του ατόμου στην πραγματοποιούμενη ομιλία προκειμένου να κατανοήσει τα λεγόμενα του ομιλητή, να αποκομίσει γνώσεις από αυτόν, να του προσφέρει τη βοήθειά του εφ' όσον χρειαστεί και γενικά να απολαύσει την όλη διαδικασία. Αντίθετα η απρόθυμη συμμετοχή κάποιου προσώπου σε κάποια ομιλία επειδή απλά έχει υποχρεωθεί να το πράξει – όπως είναι για παράδειγμα η υποχρεωτική συμμετοχή των μαθητών ενός σχολείου στην ομιλία του διευθυντή που πραγματοποιείται στα πλαίσια του εορτασμού κάποιας επετείου ή εθνικής εορτής – δεν θεωρείται ακρόαση και για το λόγο αυτό περιγράφεται από τον όρο ψευδο-ακρόαση. Αυτό το ανεπιθύμητο χαρακτηριστικό είναι κάτι που εμφανίζεται σε όλες σχεδόν τις περιπτώσεις και εκδηλώνεται με πολλούς και διαφορετικούς τρόπους οι πιο χαρακτηριστικοί από τους οποίους είναι οι ακόλουθοι:

- Ο ψευδο-ακροατής προσποιείται πως ακούει, μόνο και μόνο για να γίνει συμπαθής στον ομιλητή και στους υπόλοιπους παρευρισκόμενους.
- Ο ψευδο-ακροατής εστιάζει την προσοχή του μόνο σε συγκεκριμένα σημεία της ομιλίας αγνοώντας όλα τα υπόλοιπα.

- Ο ψευδο-ακροατής αφιερώνει πάρα πολύ χρόνο προκειμένου να προετοιμάσει κάποια ερώτηση την οποία θα υποβάλει στον ομιλητή όταν και αν του ζητηθεί κάτι τέτοιο.
- Ο ψευδο-ακροατής προσπαθεί να εντοπίσει αδυναμίες στους άλλους ομιλητές έτσι ώστε να αποκτήσει πλεονέκτημα απέναντί τους εφόσον τεθεί θέμα ανταγωνισμού.
- Ο ψευδο-ακροατής προσπαθεί να εντοπίσει αδυναμίες στα επιχειρήματα που προβάλλονται ούτως ώστε να επικεντρωθεί σε αυτές εάν του ζητηθεί να εκφέρει τη γνώμη του, προσπαθώντας έτσι να κάνει καλή εντύπωση.
- Ο ψευδο-ακροατής παρατηρεί προσεκτικά τις αντιδράσεις των συνομιλητών του προσπαθώντας να προσδιορίσει τον τρόπο με τον οποίο εκδηλώνουν την επιδοκιμασία ή την αποδοκιμασία τους έτσι ώστε να αντιδρά και αυτός με τον ίδιο τρόπο σε ανάλογες περιπτώσεις.
- Ο ψευδο-ακροατής συμμετέχει περιστασιακά στη συνομιλία είτε για να μην χαρακτηριστεί αγενής σε περιπτώσεις που κάποιος του απευθύνει το λόγο είτε προκειμένου να πείσει τους συνομιλητές του πως συμμετέχει στη διαδικασία, άσχετα εάν αυτό δεν είναι η πραγματική του πρόθεση.

ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΗΝ ΑΚΡΟΑΣΗ

Είναι προφανές πως μια διαδικασία ακρόασης ποτέ δεν είναι τέλεια καθώς ο κάθε ακροατής διαθέτει τη δική του προσωπικότητα, τις δικές του ιδέες και αντιλήψεις και το δικό του τρόπο αντίδρασης στα ερεθίσματα που δέχεται. Αυτό βεβαίως σημαίνει πως ο κάθε ακροατής αντιδρά σε αυτά που ακούει από τον ομιλητή με το δικό του ιδιαίτερο τρόπο. Συστηματικές έρευνες που έχουν γίνει επί του θέματος έχουν αναδείξει δώδεκα προβληματικούς τρόπους αντίδρασης του ακροαματικού κοινού στα λεγόμενα των ομιλητών, οι οποίοι είτε παρεμποδίζουν τη συνομιλία είτε αποτρέπουν τον ακροατή από το να συμμετάσχει πραγματικά στην ακρόαση και να κατανοήσει το περιεχόμενό της. Σε μια πιο αναλυτική περιγραφή αυτά τα δώδεκα εμπόδια είναι σε γενικές γραμμές τα ακόλουθα:

Πραγματοποίηση συγκρίσεων

Για κάθε μία από τις ρήσεις και τις περιγραφές του ομιλητή, ο ακροατής προβαίνει συνεχώς σε συγκρίσεις των επιδόσεων του ομιλητή με αντίστοιχες δικές του δυνητικές ή πραγματικές επιδόσεις. Για παράδειγμα εάν ο ομιλητής περιγράφει τη διαδικασία πραγματοποίησης κάποιας ενέργειας ο ακροατής προχωρεί συνεχώς σε συγκρίσεις του τύπου «θα μπορούσα και εγώ να το κάνω με τον ίδιο τρόπο;» ή «το έχω κάνει κι εγώ και μάλιστα καλύτερα από αυτόν». Η πραγματοποίηση αυτών των συγκρίσεων καθιστά την ακρόαση μια δύσκολη και επίπονη διαδικασία καθώς ο ακροατής είναι συνεχώς απασχολημένος με αυτές και χάνει το μεγαλύτερο μέρος της διάλεξης του ομιλητή.

Προσπάθεια ταυτοποίησης της ψυχосύνθεσης του ομιλητή

Η αντίδραση αυτή χαρακτηρίζει ακροατές που είναι πάντα δύσπιστοι στα λεγόμενα των ομιλητών και προσπαθούν να διαβάσουν τη σκέψη τους έτσι ώστε να μάθουν αυτό που πραγματικά πιστεύουν. Για να το πράξουν αυτό δεν δίνουν σχεδόν καμιά σημασία στα λόγια των ομιλητών αλλά προσπαθούν να μαντέψουν τις προθέ-

σεις τους ανιχνεύοντας διακυμάνσεις στον τόνο και στην ένταση της φωνής ή ψάχνοντας για ανεπαίσθητα μη λεκτικά μηνύματα όπως είναι οι κινήσεις των ματιών ή των χεριών και η στάση του σώματος. Οι ακροατές αυτού του τύπου ισχυρίζονται πως έχουν την ικανότητα να καταλάβουν εάν ο ομιλητής λέει την αλήθεια ή όχι μελετώντας απλά τον τρόπο με τον οποίο ομιλεί και κινείται.

Πραγματοποίηση δοκιμών

Η αντίδραση αυτή χαρακτηρίζει ακροατές οι οποίοι γνωρίζουν πως θα λάβουν το λόγο μετά από κάποιο χρονικό διάστημα και το μόνο που κάνουν μέχρι την έλευση εκείνης της στιγμής είναι η συνεχής εσωτερική πρόβα και δοκιμή των λεγόμενων τους είτε γιατί δεν κατέχουν καλά το αντικείμενο είτε γιατί νιώθουν αδυναμία και ανασφάλεια. Το φαινόμενο αυτό παρατηρείται πάρα πολύ έντονα στις προφορικές εξετάσεις στις οποίες ο μαθητής μέχρι να έρθει η ώρα του να εξεταστεί επαναλαμβάνει συνεχώς το μάθημα από μέσα του και ειδικότερα εάν δεν το έχει κατανοήσει αλλά απλά το έχει απομνημονεύσει. Είναι προφανές πως σε αυτή την περίπτωση ο ακροατής είναι ουσιαστικά απών από τη συζήτηση αφού δεν συμμετέχει καθόλου σε αυτή κάτι που γίνεται εύκολα αντιληπτό εάν ερωτηθεί για κάτι στο οποίο προφανώς δεν θα είναι δυνατόν να απαντήσει.

Επιλεκτική ακρόαση και φιλτράρισμα μηνυμάτων

Η αντίδραση αυτή παρατηρείται σε περιπτώσεις κατά τις οποίες ο ακροατής εστιάζει επιλεκτικά την προσοχή του σε ορισμένα σημεία της ομιλίας και αγνοεί επιδεκτικά όλα τα υπόλοιπα είτε γιατί δεν τον ενδιαφέρουν είτε γιατί δεν τον συμφέρει να τα ακούσει. Η κατάσταση αυτή συμβαίνει για παράδειγμα όταν κάποιος ζητά από ένα φίλο του να συναντηθούνε έχοντας σκοπό να του ζητήσει κάποια εξυπηρέτηση, όπως για παράδειγμα να του δανείσει κάποιο χρηματικό ποσό. Εάν η αντίδραση του άλλου ατόμου είναι αρνητική, τότε η συζήτηση που ακολουθεί από εκεί και πέρα δεν έχει καμιά σημασία για τον ακροατή ο οποίος προσποιείται πως συμμετέχει σε αυτή, ενώ στην πραγματικότητα δεν τρέφει πλέον για αυτή κανένα ενδιαφέρον. Αυτή η αντίδραση εμφανίζεται επίσης και σε ακροατές οι οποίοι δεν δέχονται την αρνητική κριτική και επομένως λαμβάνουν υπ' όψιν μόνο τις θετικές για αυτούς κρίσεις και αξιολογήσεις αγνοώντας όλες τις υπόλοιπες.

Αποδοχή ή άρνηση βασισμένη σε προκατάληψη

Η θετική ή αρνητική προκατάληψη για κάποιον από τους συνομιλητές μας επηρεάζει με δραματικό τρόπο την έκβαση της ακρόασης. Εάν ο ακροατής τρέφει βαθιά εκτίμηση και σεβασμό για κάποιον από τους ομιλητές τότε σχεδόν πάντοτε αποδέχεται ενδόμυχα όλα όσα λέει, ενώ στην αντίθετη περίπτωση απορρίπτει οτιδήποτε λέγεται από αυτόν. Ένας από τους βασικούς κανόνες της καλής ακρόασης είναι να μην είμαστε εμπαθείς απέναντι στον ομιλητή και να τον κρίνουμε μόνο μετά την ολοκλήρωση της ομιλίας του. Δυστυχώς όμως, λόγω της ανθρώπινης φύσης, ο κανόνας αυτός ποτέ σχεδόν δεν εφαρμόζεται.

Απώλεια εστίασης προσοχής βασισμένη στο συναίσθημα

Σε πολλές περιπτώσεις είναι αρκετά συνηθισμένο μια φράση ή ενέργεια του ομιλητή να ξυπνήσει στον ακροατή παλιές αναμνήσεις ευχάριστες ή δυσάρεστες. Στην

περίπτωση αυτή ο ακροατής εγκαταλείπει τελείως την ομιλία και βυθίζεται μέσα στις σκέψεις του ονειροπολώντας και ταξιδεύοντας στο παρελθόν ενθουσιούμενος τα βιώματα που έζησε, ειδικότερα εάν αυτά συσχετίζονται με έντονα συναισθήματα όπως είναι ο έρωτας και η αγάπη. Η γνωστή φράση «που ταξιδεύεις πάλι;» που απευθύνουμε σε κάποιο ακροατή όταν τον βλέπουμε τελείως βυθισμένο στις σκέψεις του, αναφέρεται ακριβώς σε αυτή την περίπτωση.

Αναδρομή στο παρελθόν

Η αντίδραση αυτή χαρακτηρίζει ακροατές οι οποίοι προσπαθούν να συσχετίσουν οτιδήποτε ακούνε από τον ομιλητή με βιώματα που έζησαν στο παρελθόν και με συναισθήματα που ένιωσαν ή πράξεις που έκαναν. Αν και η αντίδραση αυτή φαίνεται να είναι παρόμοια με την προηγούμενη εν τούτοις είναι εντελώς διαφορετική. Πράγματι, οι ακροατές αυτής της κατηγορίας προσπαθούν εσκεμμένα και καθ' όλη τη διάρκεια της συζήτησης να δημιουργήσουν τέτοιου είδους συσχετίσεις με προηγούμενα βιώματά τους, ενώ η αναδρομή στο παρελθόν που παρουσιάσαμε προηγουμένως γίνεται τυχαία και μόνο όταν η φράση του ομιλητή ξυπνήσει στον ακροατή περασμένες αναμνήσεις.

Άμεση προσπάθεια εύρεσης λύσης

Η αντίδραση αυτή χαρακτηρίζει ακροατές που συμμετέχουν σε συζητήσεις που γίνονται με σκοπό την εύρεση λύσεως για κάποιο πρόβλημα. Στην περίπτωση αυτή ο ακροατής δεν έχει την υπομονή να ακούσει την πλήρη ανάπτυξη του προβλήματος από τον ομιλητή αλλά μετά την ακρόαση των λίγων πρώτων φράσεων «εγκαταλείπει» την ακρόαση και προσπαθεί να βρει άμεσες λύσεις για το υφιστάμενο πρόβλημα. Το πιο πιθανό βέβαια είναι να καταλήξει σε λύσεις που είναι εξωπραγματικές και μη εφαρμόσιμες καθώς είναι σχεδόν σίγουρο πως η «αποχώρηση» από την ακρόαση του στέρησε τη δυνατότητα να συλλέξει και άλλες πληροφορίες ουσιαστικές για το πρόβλημα και τις οποίες δεν έλαβε υπ' όψιν κατά τη σχεδίαση της λύσης που προτείνει.

Πλήρης άρνηση και απόρριψη

Η αντίδραση αυτή χαρακτηρίζει κακόβουλους ακροατές που συμμετέχουν σε μια συζήτηση με αποκλειστικό σκοπό να την παρακωλύσουν είτε ανιδιοτελώς (γιατί απλά τρέφουν αρνητική προκατάληψη για το θέμα) είτε ιδιοτελώς (για να εξυπηρετήσουν δικά τους συμφέροντα ή γιατί έχουν παρακινηθεί από άλλους να το πράξουν έναντι κάποιας αμοιβής). Οι ακροατές αυτού του τύπου αμέσως με την έναρξη της συζήτησης προσπαθούν να οικοδομήσουν επιχειρήματα που να αντικρούουν τα λεγόμενα των έτερων ομιλητών όποια και εάν είναι αυτά – αυτή η αντίκρουση των επιχειρημάτων γίνεται πολλές φορές τόσο γρήγορα ώστε οι ομιλητές να αναπτύσσουν το συναίσθημα πως δεν πρόλαβαν καν να εισακουστούν. Με τον τρόπο αυτό ο χρόνος της συνομιλίας αναλώνεται στην αντιπαράθεση ανάμεσα στους ομιλητές χωρίς τελικά να αναλύεται το ζήτημα για το οποίο αυτή προγραμματίστηκε να πραγματοποιηθεί.

Ισχυρογνωμοσύνη και αμετάκλητη στάση

Η κατάσταση αυτή είναι παρόμοια με την προηγούμενη με τη διαφορά πως τα κίνητρα του ομιλητή δεν είναι κακόβουλα. Απλά, η συμπεριφορά του είναι απόλυτη, πιστεύει πως έχει δίκιο σε όλα όσα λέει, αρνείται την παραμικρή απόκλιση από τις

αντιλήψεις του και τα πιστεύω του και προσπαθεί να επιβάλλει σε όλους την άποψή του. Το φαινόμενο αυτό χαρακτηρίζει τις συζητήσεις των πολιτικών στα τηλεοπτικά παράθυρα των δελτίων ειδήσεων οι οποίοι είναι αμετακίνητοι στις απόψεις τους και αρνούνται να υιοθετήσουν οτιδήποτε ακούγεται από την άλλη πλευρά. Με τον τρόπο αυτό βέβαια το μόνο που κάνουν είναι να συμβάλλουν στη διεξαγωγή ατέλειωτων συζητήσεων που δεν προσφέρουν τίποτε ουσιαστικό και απλά αναλώνουν τον τηλεοπτικό χρόνο των καναλιών που ίσως τελικά να είναι και ο λόγος για τον οποίο γίνονται.

Προσπάθεια αποπροσανατολισμού του θέματος

Στην κατηγορία αυτή ανήκουν ακροατές οι οποίοι προσπαθούν συνεχώς να αποπροσανατολίσουν τη συζήτηση αλλάζοντας συνέχεια θέμα και δημιουργώντας σύγχυση στους παρευρισκόμενους. Αυτό γίνεται συνήθως σε περιπτώσεις κατά τις οποίες αυτοί οι ακροατές έρχονται σε δύσκολη θέση είτε γιατί αποκαλύπτεται ο ύποπτος ρόλος τους σε κάποιες δραστηριότητες είτε γιατί έχουν έλθει απροετοίμαστοι στη συζήτηση και δεν μπορούν να απαντήσουν στις ερωτήσεις που τους υποβάλλονται από τους συνομιλητές τους.

Πλήρης αποδοχή του λόγου των ομιλητών

Στην κατηγορία αυτή ανήκουν ακροατές οι οποίοι συμφωνούν σε όλα όσα λέγονται από τους ομιλητές απαντώντας με φράσεις του τύπου «ναι», «πολύ σωστά», «συμφωνώ απόλυτα», κ.λ.π. Αυτός ο τρόπος αντίδρασης χαρακτηρίζει ακροατές που είτε δεν έχουν ισχυρή προσωπικότητα για να προβάλουν αντιρρήσεις στους συνομιλητές τους, είτε γιατί θέλουν να γίνουν αρεστοί σε όλους, είτε γιατί απλά έχουν βαρεθεί και θέλουν να τερματίσουν τη συζήτηση συμφωνώντας σε όλα όσα λέει ο ομιλητής έτσι ώστε να τελειώσει γρήγορα.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΚΑΛΗΣ ΑΚΡΟΑΣΗΣ

Μετά την παράθεση των εμποδίων που χαρακτηρίζουν τη συμμετοχή ενός προσώπου σε μια ακροαματική διαδικασία ας περιγράψουμε τώρα τους κανόνες και τις τεχνικές που θα πρέπει να χρησιμοποιήσουμε προκειμένου να καταστήσουμε αυτή τη διαδικασία όσο το δυνατόν πιο αποδοτική. Αυτοί οι κανόνες και οι τεχνικές σε γενικές γραμμές είναι οι εξής:

Ενεργός συμμετοχή

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, η πραγματική ακρόαση απαιτεί την ενεργό συμμετοχή του ακροατή στη συνομιλία προκειμένου να γίνει πλήρως κατανοητό το περιεχόμενό της. Υπάρχουν αρκετοί τρόποι ενεργού συμμετοχής οι πιο σημαντικοί από τους οποίους είναι οι εξής:

(α) Παράφραση: η παράφραση ορίζεται ως η επαναδιατύπωση μιας πρότασης του ομιλητή από τον ακροατή χρησιμοποιώντας τα δικά του λόγια και το δικό του τρόπο έκφρασης. Η παράφραση συμβάλλει στην κατανόηση και την εμπέδωση του περιεχομένου της συνομιλίας από τον ακροατή αφού τον κρατά συνεχώς απασχολημένο, ενώ παράλληλα ελαττώνει και την πιθανότητα εμφάνισης κάποιων από τα δώδεκα εμπόδια στην ακρόαση που παρουσιάσαμε στην προηγούμενη ενότητα. Συνηθισμένοι τύποι παράφρασης είναι προτάσεις που ξεκινούν με τη φράση «Με άλλα λόγια» ή

«Ουσιαστικά εκείνο που εννοείς είναι ότι», κ.λ.π. Είναι προφανές πως η παράφραση όλων των προτάσεων του ομιλητή είναι κάτι που δεν έχει νόημα και για το λόγο αυτό η διαδικασία αυτή θα περιορίζεται μόνο σε όσα θεωρούμε πως μας ενδιαφέρουν ή είναι σημαντικά για την κατανόηση του περιεχομένου της συνομιλίας. Τα πιο σημαντικά από τα πλεονεκτήματα της παράφρασης είναι τα ακόλουθα:

- Ο ομιλητής αισθάνεται όμορφα καθώς νιώθει πως τον παρακολουθούν
- Η παράφραση συμβάλλει στην εκτόνωση κρίσεων της συνομιλίας και στην εξάλειψη των συναισθημάτων του θυμού και του εκνευρισμού όταν αυτά εμφανίζονται.
- Η παράφραση απομακρύνει κάθε πιθανότητα παρερμηνείας καθώς οι οποίες εσφαλμένες υποθέσεις εμφανίζονται, αίρονται εν τη γεννέση τους.
- Η παράφραση βοηθά τον ακροατή να θυμάται όσα γενικά έχουν ειπωθεί.
- Η παράφραση απομακρύνει τον κίνδυνο εμφάνισης ενός ή περισσότερων από τα δώδεκα εμπόδια που παρουσιάσαμε στην προηγούμενη ενότητα.

(β) Αποσαφήνιση: η αποσαφήνιση πολύ συχνά συμβαδίζει με την παράφραση και συνίσταται στην υποβολή ερωτήσεων προς τον ομιλητή έτσι ώστε να κατανοήσουμε πλήρως τα λεγόμενά του. Η αποσαφήνιση βοηθά τον ακροατή να δώσει μεγαλύτερη έμφαση στα σημεία που εκείνος θεωρεί σημαντικά ενώ ταυτόχρονα δείχνει στους συνομιλητές του πως πράγματι ενδιαφέρεται για τη συζήτηση που γίνεται έτσι ώστε να τύχει και αυτός της ανάλογης προσοχής.

(γ) Ανάδραση: η ανάδραση αποτελεί αναπόσπαστο χαρακτηριστικό της ενεργούς ακρόασης και η επιτυχής πραγματοποίησή της προϋποθέτει την πλήρη κατανόηση του αντικειμένου της συζήτησης από τον ακροατή δια της εφαρμογής των διαδικασιών της παράφρασης και της αποσαφήνισης. Η ανάδραση επιτρέπει στον ακροατή να γνωστοποιήσει τις αντιδράσεις του σχετικά με τα όσα έχει δει ή έχει ακούσει και να διαμοιραστεί με τους συνομιλητές του τις σκέψεις του, τις απόψεις του και τα συναισθήματά του. Τυπική πρόταση που χρησιμοποιείται στα πλαίσια εφαρμογής της ανάδρασης είναι η «Άκουσα με προσοχή τα όσα λες και αναρωτιέμαι αν». Είναι προφανές πως ενδεχόμενη ανάδραση στα λεγόμενα του ομιλητή δεν παραπέμπει υποχρεωτικά σε επιδοκιμασία ή αποδοκιμασία τους αλλά στοχεύει στον ενδελεχή σχολιασμό τους προκειμένου να αποκομίσουμε από αυτά το μέγιστο δυνατό όφελος. Ας σημειωθεί πως η ανάδραση είναι ευεργετική και για τον ίδιο τον ομιλητή καθώς του χορηγεί τη δυνατότητα να ελέγξει εάν τα όσα έχουν λεχθεί έχουν γίνει αντιληπτά με το σωστό τρόπο και να προχωρήσει στην άρση των υφιστάμενων παρερμηνειών στην αντίθετη περίπτωση.

Υπάρχουν τρεις σημαντικοί κανόνες που υπαγορεύουν τον ορθό τρόπο πραγματοποίησης της ανάδρασης και οι οποίοι χαρακτηρίζουν ως σωστή ανάδραση εκείνη που είναι άμεση, ειλικρινής και ευγενική. Η ανάδραση θα πρέπει να είναι άμεση, δηλαδή να εκδηλώνεται αμέσως μόλις ο ακροατής συλλάβει κάποιο μήνυμα που θεωρεί πως χρίζει σχολιασμού. Αντίθετα εάν η ανάδραση σε αυτό το μήνυμα πραγματοποιηθεί μετά από αρκετά λεπτά ή αρκετές ώρες τότε έχει απολέσει το μεγαλύτερο ποσοστό της αξίας της και ουσιαστικά δεν χρησιμεύει σε τίποτε. Η ανάδραση θα πρέπει να είναι ειλικρινής και ευγενική: η απότομη διακοπή του ομιλητή από τον ακροατή και μάλιστα σε έντονο ύφος είναι κάτι που δεν συνίσταται καθώς συμβάλλει στη διακοπή της ροής του λόγου και στην άρση της αυτοσυγκέντρωσης των συνακροατών ενώ δημιουργεί και στον ίδιο τον ομιλητή συναισθήματα άγχους και εκνευρισμού. Τέλος σε περιπτώσεις κατά τις οποίες ο λόγος της ανάδρασης είναι η έκφραση της διαφωνίας

του ακροατή σε κάτι που λέγεται από τον ομιλητή αυτή θα πρέπει να γίνεται με κόσμιο τρόπο και χωρίς τη χρήση χαρακτηρισμών που προσβάλουν τον ομιλητή και οδηγούν σε μείωση της προσωπικότητάς του.

Ακρόαση με κατανόηση

Σε περιπτώσεις κατά τις οποίες ο ακροατής έρχεται σε επαφή με ιδέες και σκέψεις που δεν τον εκφράζουν, δεν είναι υποχρεωτικό να προχωρήσει στην αποδοκιμασία τους και μπορεί απλά να μείνει ανέκφραστος και αμέτοχος στη συζήτηση προσπαθώντας να κατανοήσει τη θέση του συνομιλητή του. Δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις που ένας συνομιλητής δεν συμφωνεί στην πραγματικότητα με τα όσα λέει αλλά υποχρεώνεται να το πράξει πιεζόμενος από πρόσωπα ή καταστάσεις. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η περίπτωση ενός υπαλλήλου μιας εταιρείας ο οποίος ενώ διαφωνεί με αρκετά από τα όσα συμβαίνουν στο χώρο του, εν τούτοις μπροστά στο διευθυντή του εκθειάζει τις καταστάσεις που στην πραγματικότητα λοιδώνει φοβούμενος ενδεχόμενης απόλυσής του. Η ακρόαση με κατανόηση παραπέμπει σε ένα διάλογο του ακροατή με τον εαυτό του και με φράσεις του τύπου «διαφωνώ με όσα λέει, αλλά τι να κάνει και αυτός, δεν έχει άλλη επιλογή» και επιτρέπει την αντιμετώπιση με συμπάθεια κάποιου που βρίσκεται σε έντονη συναισθηματική φόρτιση.

Ακρόαση με ειλικρίνεια και έλλειψη προκατάληψης

Η ειλικρίνεια είναι ένας παράγοντας που θεωρείται αναγκαίος για την επίτευξη καλής ακρόασης: εάν ο ακροατής τρέφει συναισθήματα εμπάθειας ή είναι αρνητικά προκατειλημμένος απέναντι στο συνομιλητή του, θεωρεί εκ των προτέρων πως όλα όσα θα ακούσει από αυτόν είναι εσφαλμένα και τα απορρίπτει χωρίς να κάνει καμία προσπάθεια να επικοινωνήσει μαζί του. Αν και αυτός ο τρόπος αντίδρασης εκ πρώτης όψεως φαίνεται βολικός καθώς βγάζει τον ακροατή από δύσκολες συναισθηματικές καταστάσεις – για παράδειγμα πιθανή έντονη διαφωνία ή ακόμη και καυγά με τον ομιλητή – εν τούτοις δύναται να εξελιχθεί σε σημαντικότερο ανασταλτικό παράγοντα καθώς:

- εάν τελικά η αντίληψη του ακροατή είναι εσφαλμένη αυτός θα είναι ο τελευταίος που θα το μάθει
- η ενδεχόμενη επιλεκτική ακρόαση μόνο εκείνων που ήδη γνωρίζει και με τα οποία συμφωνεί δεν θα αυξήσει σε τίποτε το βαθμό της γνώσης του για το θέμα που συζητείται.
- οι συνακροατές του απομακρύνονται από αυτόν καθώς τον χαρακτηρίζουν ως δύστροπο και αντικοινωνικό
- δεν έχει τη δυνατότητα παραλαβής χρήσιμης και καινούριας πληροφορίας

Ας σημειωθεί ωστόσο πως η ακρόαση με ειλικρίνεια είναι κάτι που δύσκολα επιτυγχάνεται στην πράξη καθώς όλοι σχεδόν οι άνθρωποι έχουν βιώσει γεγονότα, καταστάσεις και συναισθήματα για τα οποία ποτέ δεν θέλουν να ακούσουν τίποτε. Αυτό επίσης είναι κάτι που συμβαίνει πάρα πολύ συχνά σε περιπτώσεις άσκησης αρνητικής κριτικής η οποία αν και αρκετές φορές είναι καλοπροαίρετη εν τούτοις δεν γίνεται δεκτή από τον ακροατή για λόγους εγωισμού ή ισχυρογνωμοσύνης.

Ακρόαση με επίγνωση

Σε μια ακροαματική διαδικασία, η έννοια της επίγνωσης αναφέρεται στην προσπάθεια σύγκρισης από τον ακροατή όλων όσων ακούει με προσωπικά του βιώματα, εμπειρίες και γνώσεις προκειμένου να αποφανθεί για το βαθμό της ορθότητάς τους. Για παράδειγμα σε μια συζήτηση που διαπραγματεύεται την ανάλυση κάποιου ιστορικού συμβάντος – π.χ. την εξέγερση του Πολυτεχνείου – ο ακροατής προσπαθεί να ανακαλέσει από τη μνήμη του όλα όσα έχει ακούσει ή βιώσει γύρω από αυτό το θέμα έτσι ώστε να τα συγκρίνει με τα όσα λέγονται και είτε να εκφράσει τη συμφωνία του ή τη διαφωνία του είτε να προσθέσει νέα στοιχεία που δεν έχουν λεχθεί. Αυτή η διαδικασία σύγκρισης δεν περιορίζεται μόνο στα όσα λέγονται αλλά επεκτείνεται και στη συμπεριφορά του ίδιου του ομιλητή. Όπως έχει ήδη αναφερθεί σε προηγούμενη ενότητα, το περιεχόμενο του λόγου του ομιλητή θα πρέπει να συμβαδίζει με τον ύφος και τον τόνο της φωνής του, τις εκφράσεις του προσώπου του και τις κινήσεις των χεριών του. Αντίθετα, ενδεχόμενη ασυμφωνία του λόγου και του ύφους του ομιλητή σημαίνει πιθανόν πως ο ομιλητής δεν συμφωνεί με όσα λέει αλλά ψεύδεται εσκεμμένα προσπαθώντας να αποπροσανατολίσει τους συνομιλητές του και να καταστρέψει τη συζήτηση. Εφόσον κάποιος ακροατής αντιληφθεί μια τέτοια πρόθεση είναι υποχρεωμένος να το επισημάνει στους συνομιλητές του καθώς στην αντίθετη περίπτωση θα συμβάλλει σε μια προβληματική επικοινωνία έστω και με έμμεσο τρόπο.

ΠΑΡΑΓΛΩΣΣΑ ΚΑΙ ΜΕΤΑΜΥΝΗΜΑΤΑ

Η παραγλώσσα ορίζεται ως η φωνητική συνιστώσα της ομιλίας που μελετάται ανεξάρτητα από το περιεχόμενο του προφορικού λόγου που μεταφέρεται από το μήνυμα. Συσχετίζεται με μια πληθώρα χαρακτηριστικών που περιλαμβάνουν μεταξύ των άλλων τον τόνο, το συντονισμό, την άρθρωση, την ταχύτητα, την ένταση και το ρυθμό. Αυτά τα χαρακτηριστικά της ομιλίας δύνανται να αποκαλύψουν σε ένα έμπειρο ακροατή το πραγματικό περιεχόμενο που κρύβεται πίσω από τα λεγόμενα του ομιλητή έτσι ώστε να προχωρήσει στην εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με τις σκέψεις του, τις προθέσεις του και τα συναισθήματά του. Η εσκεμμένη αλλοίωση του τόνου και του ύφους της φωνής επιτρέπουν τη μετάδοση μηνυμάτων ειδικού τύπου που είναι γνωστά ως μεταμηνύματα και τα οποία προσδίδουν διαφορετική έννοια ή ερμηνεία σε κάποια ρήση. Τα μεταμηνύματα συνήθως μεταφέρουν περιεχόμενο που είτε φοβόμαστε είτε δεν επιθυμούμε να διατυπώσουμε με άμεσο τρόπο και το οποίο ωστόσο γίνεται αντιληπτό από τον ακροατή – χαρακτηριστικό παράδειγμα αυτής της περίπτωσης είναι η ακρόαση κάποιας φράσης που διαισθανόμαστε πως κρύβει φόβο, αγωνία ή απειλή. Σε μια πιο αναλυτική περιγραφή, αυτές οι συνιστώσες της παραγλώσσας περιγράφονται από τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

Τόνος: ο τόνος της φωνής συσχετίζεται με την τάση των φωνητικών χορδών και επηρεάζεται άμεσα από το συναίσθημα. Έντονα συναισθήματα όπως είναι εκείνα της χαράς, του θυμού και του φόβου αυξάνουν την τάση των φωνητικών χορδών συμβάλλοντας έτσι και στην αύξηση του τόνου της φωνής. Αντίθετα, συναισθήματα όπως η κατάθλιψη, η κούραση και η γαλήνη χαλαρώνουν τους μύες των φωνητικών χορδών και προκαλούν την ελάττωση του τόνου της φωνής.

Συντονισμός: το φαινόμενο του συντονισμού είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με το σχήμα του στέρνου και των φωνητικών χορδών και καθορίζει το βάθος της φωνής: ένας άνδρας με χονδρές φωνητικές χορδές και μεγάλο στήρνο διαθέτει περιεκτική και βαθιά φωνή σε αντίθεση με μία γυναίκα με λεπτές φωνητικές χορδές και μικρό στήρνο που διαθέτει λεπτή και ρηχή φωνή. Ας σημειωθεί πως τόσο ο τόνος όσο και

το βάθος της φωνής είναι παράγοντες που μπορούν να ελεγχθούν και να τροποποιηθούν κατάλληλα μετά από συνεχή εξάσκηση κάτι που χαρακτηρίζει επαγγέλματα όπως είναι αυτό του τραγουδιστή και του δημόσιου ομιλητή.

Άρθρωση: το χαρακτηριστικό της άρθρωσης συσχετίζεται με τον τρόπο της ομιλίας όσον αφορά τη διατύπωση των λέξεων και των φράσεων που προφέρονται από τον ομιλητή. Ανάλογα με τη συναισθηματική κατάσταση στην οποία αυτός βρίσκεται, οι λέξεις μιας πρότασης μπορεί να προφέρονται όλες μαζί ή να προφέρονται χωριστά η μία μετά την άλλη δίδοντας έμφαση σε κάποιες από αυτές. Η χρήση της σωστής άρθρωσης είναι καθοριστικός παράγοντας για την επιτυχία της επικοινωνίας. Πιο συγκεκριμένα, σε ένα ήρεμο, οικείο και φιλικό περιβάλλον δεν υπάρχει πρόβλημα εάν οι λέξεις δεν ακούγονται και πολύ καθαρά αφού γενικά γίνονται αντιληπτές από όλους. Αντίθετα σε ένα θορυβώδες και έντονο περιβάλλον που χαρακτηρίζεται από μεγάλη αναστάτωση και συνωστισμό επιβάλλεται η καθαρή προφορά των λέξεων έτσι ώστε να είναι δυνατή η ακρόασή τους από το κοινό.

Ταχύτητα: η ταχύτητα με την οποία προφέρονται οι λέξεις μιας πρότασης είναι αντιπροσωπευτική των συναισθημάτων και της γενικότερης κατάστασης του ομιλητή. Μια εξαιρετικά γρήγορη ομιλία υποδηλώνει υπερδιέγερση και ενθουσιασμό του ομιλητή και μπορεί να χαρακτηρίζεται από μεγάλη εκφραστικότητα και πειθώ. Από την άλλη πλευρά ωστόσο, η μεγάλη ταχύτητα της ομιλίας πιθανόν να επιφέρει εκνευρισμό σε κάποιους από τους ακροατές οι οποίοι θα διαγνώσουν στον ομιλητή συναισθήματα αδυναμίας και ανασφάλειας. Παρόμοια είναι και η κατάσταση που χαρακτηρίζει την αργή ταχύτητα της ομιλίας: ορισμένοι από τους ακροατές θα τη συσχετίσουν με εκδηλώσεις ειλικρίνειας, ενδιαφέροντος και ευγένειας ενώ κάποιοι άλλοι πιθανόν να την ερμηνεύσουν ως τεμπελιά ή αδιαφορία. Για το λόγο αυτό, στη γενική περίπτωση η ταχύτητα της ομιλίας μας δεν θα πρέπει να είναι ούτε πολύ αργή, ούτε πολύ γρήγορη αλλά να διατηρείται σε μία μέση τιμή αποδεκτή από τον καθένα.

Ένταση: η ένταση της φωνής μπορεί να ερμηνευθεί τόσο με θετικό όσο και με αρνητικό τρόπο ανάλογα με τα βιώματα και τις αντιλήψεις των ακροατών. Για ορισμένους ακροατές, υψηλή ένταση φωνής υποδηλώνει ενθουσιασμό και εμπιστοσύνη, ενώ για κάποιους άλλους μπορεί να παραπέμψει σε εκδήλωση επιθετικότητας και σε προσπάθεια επιβολής της άποψης του ομιλητή στο κοινό.

Από την άλλη πλευρά, η χαμηλή ένταση φωνής συνήθως παραπέμπει σε εμπιστοσύνη, φροντίδα και κατανόηση. Αυτή η προσέγγιση αφορά τις μέσες τιμές έντασης του φωνητικού σήματος ενώ για εξαιρετικά χαμηλές τιμές που συσχετίζονται με ψίθυρο, το κυρίαρχο συναίσθημα είναι αυτό της οικειότητας – όπως συμβαίνει σε περιπτώσεις που κάποιος μας ψιθυρίζει κάτι εμπιστευτικά στο αυτί λέγοντας μας ταυτόχρονα πως «αυτό θα μείνει μεταξύ μας» – αν και μπορεί να αναφέρεται και σε συναισθήματα λύπης, φόβου ή δέους.

Ρυθμός: ο ρυθμός της φωνής μας καθορίζει το ποιες από τις λέξεις επιθυμούμε να τονίσουμε μέσα σε μία πρόταση – αλλιώς θα αναφωνήσουμε με ευχαρίστηση «Είμαι ευτυχισμένος!» όπου η έμφαση θα δοθεί στη λέξη «ευτυχισμένος» και αλλιώς θα αναρωτηθούμε φωναχτά «Είμαι ευτυχισμένος;» όπου η έμφαση θα δοθεί στη λέξη «είμαι». Ο προσδιορισμός του σωστού ρυθμού μιας έκφρασης είναι καθοριστικός παράγοντας επιτυχίας όσον αφορά την αποκωδικοποίηση του μηνύματος που μεταφέρει και η διάγνωση εσφαλμένου ρυθμού θα οδηγήσει σε εγγυημένη παρερμηνεία του περιεχομένου της.

Από την παραπάνω συζήτηση προκύπτει το συμπέρασμα πως η χρήση της παραγλώσσας στην ομιλία μας συμβάλλει στην αύξηση της εκφραστικότητάς μας: ένας ομιλητής που δεν εμπλουτίζει την ομιλία του με τα χαρακτηριστικά που την περιγράφουν, συχνά χαρακτηρίζεται ως μονότονος, βαρετός και κουραστικός. Η τροπο-

ποίηση των στοιχείων της παραγλώσσας είναι γενικά δυνατή και στηρίζεται στην καταγραφή της φωνής μας με ένα μαγνητόφωνο και στη μεταγενέστερη ακρόασή της – συνήθως όχι αμέσως αλλά μετά από 24 ώρες – προκειμένου να αποφανθούμε για το εάν ο τόνος, η ταχύτητα, η ένταση και ο ρυθμός της φωνής μας συμβαδίζουν με το περιεχόμενο του μηνύματος. Εάν κατά την εξέταση αυτή εντοπίσουμε μη επιθυμητά στοιχεία μπορούμε να επανεγγράψουμε τη φωνή μας και να πειραματιστούμε ξανά και ξανά μέχρι τελικά να επιτύχουμε το επιθυμητό αποτέλεσμα.

ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ – Η ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ

Σε αντίθεση με τη λεκτική επικοινωνία η οποία στηρίζεται στη χρήση λέξεων και φράσεων που μεταδίδονται είτε ως φωνητικό σήμα είτε με τη μορφή γραπτού κειμένου, η μη λεκτική επικοινωνία – γνωστή και ως γλώσσα του σώματος – στηρίζεται στην εκούσια ή ακούσια μετάδοση μηνυμάτων που εκπορεύονται από το ίδιο το σώμα του ομιλητή δια μέσου διαδικασιών όπως είναι οι κινήσεις των ματιών ή των χεριών του ή ακόμη το βάδισμα και η στάση του. Συστηματικές έρευνες που έχουν γίνει επί του θέματος έχουν αποκαλύψει πως η επίδραση του μηνύματος ενός ομιλητή προς τους ακροατές προέρχεται κατά 55% από τις κινήσεις του σώματός του (κυρίως από τις εκφράσεις του προσώπου του), κατά 38% από τη φωνή του και μόνο κατά 7% από το περιεχόμενο του προφορικού του λόγου. Το συμπέρασμα αυτό είναι πάρα πολύ σημαντικό καθώς αναδεικνύει τη μεγάλη σημασία που έχει η εστίαση της προσοχής του ακροατή στη γλώσσα του σώματος του ομιλητή για την αποκατάσταση σωστής και αποδοτικής επικοινωνίας ανάμεσά τους.

Η καθημερινή εμπειρία έχει δείξει πως τα μηνύματα που μεταδίδονται δια της χρήσεως της γλώσσας του σώματος συνήθως είναι πολύ πιο αξιόπιστα σε σχέση με εκείνα που προέρχονται από την ομιλία. Δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις κατά τις οποίες ένας ομιλητής ψεύδεται εσκεμμένα για κάποιο θέμα. Στην περίπτωση αυτή αν και γενικά καταφέρνει να ελέγξει τον τόνο, το ρυθμό και το ύφος της φωνής του έτσι ώστε να μην προδίδουν πως ο ομιλητής πιστεύει άλλα πράγματα από εκείνα που λέει, στην πράξη ένας έμπειρος ακροατής μπορεί να ανακαλύψει την απάτη παρατηρώντας προσεκτικά τις κινήσεις των ματιών του και τις εκφράσεις του προσώπου του. Ο ακροατής μπορεί να καταλάβει πάρα πολύ εύκολα πως ο συνομιλητής του ψεύδεται, καθώς δεν εντοπίζει συμφωνία ανάμεσα στο μήνυμα που μεταδίδει και σε εκείνο που πηγάζει αυθόρμητα από τη γλώσσα του σώματός του. Χαρακτηριστικό παράδειγμα τέτοιας ασυμφωνίας είναι εκείνο στο οποίο ο συνομιλητής πλησιάζει τον ακροατή με εξαιρετικά μεγάλη οικειότητα και του σφίγγει εγκάρδια το χέρι χαμογελώντας του αλλά αποφεύγοντας να τον κοιτάξει στα μάτια – το τελευταίο γεγονός αποκαλύπτει με σαφή και κατηγορηματικό τρόπο πως όλη αυτή η εγκαρδιότητα και η οικειότητα είναι στην πραγματικότητα προσποιητή. Μιλώντας γενικά, η ταυτοποίηση ασυμφωνίας ανάμεσα στα λεκτικά και στα μη λεκτικά μηνύματα μπορεί να οδηγήσουν σε πολύ αξιόλογες επικοινωνιακές επιδόσεις.

Είναι προφανές πως οι κινήσεις του σώματος δεν είναι επίκτητες αλλά κληρονομικές υπό την έννοια πως μεταφέρονται από τη μία γενεά στην επόμενη χωρίς κάποια ιδιαίτερη διαδικασία εκπαίδευσης: τα παιδιά πραγματοποιούν σχεδόν πάντα τις ίδιες κινήσεις με τους γονείς τους με το περιεχόμενο αυτών των κινήσεων να συναρτάται άμεσα από το πολιτισμικό και κοινωνικό περιβάλλον που χαρακτηρίζει το χώρο καταγωγής του ατόμου. Ωστόσο ακόμα και μέσα στο ίδιο το περιβάλλον είναι δυνατόν να υπάρξουν αποκλίσεις ανάμεσα στις κινήσεις του σώματος και το νόημα που μεταφέρονται από αυτές καθώς εξαρτώνται εκτός των άλλων και από το βιωτικό και μορφωτικό επίπεδο του ατόμου που συνομιλεί.

Οι κινήσεις του σώματος εξυπηρετούν πολλούς και διαφορετικούς σκοπούς επικοινωνίας. Εκτός από την αποκάλυψη των συναισθημάτων και την κατάδειξη του τρόπου συμπεριφοράς του ομιλητή, μπορούν να χρησιμοποιηθούν ακόμη και για τη μεταφορά επεξηγήσεων ή αποφάσεων. Για παράδειγμα, η κίνηση του κεφαλιού αρχικά προς τα πάνω και έπειτα προς τα κάτω υποδηλώνει κατάφαση ή επιδοκιμασία, ενώ αντίθετα η κίνηση αρχικά προς τα αριστερά και έπειτα προς τα δεξιά παραπέμπει σε άρνηση ή αποδοκιμασία. Σε άλλες πάλι περιπτώσεις, ο ομιλητής μπορεί να γίνει περισσότερο επεξηγηματικός σχεδιάζοντας στον αέρα με τα χέρια του σχήματα και εικόνες προκειμένου να περιγράψει με παραστατικό τρόπο αυτό που θέλει να πει.

Εκφράσεις του προσώπου

Όπως είναι σε όλους μας γνωστό, το πρόσωπο είναι το πιο εκφραστικό μέρος του ανθρώπινου σώματος. Προκειμένου να επαληθεύσουμε στην πράξη αυτόν τον ισχυρισμό, μπορούμε να διαλέξουμε μια φωτογραφία ενός ατόμου σε κάποιο περιοδικό, να αντλήσουμε το σύνολο της διαθέσιμης πληροφορίας που πηγάζει από αυτή και στη συνέχεια να καλύψουμε με ένα χαρτί όλο το σώμα του ατόμου αφήνοντας ακάλυπτο μόνο το πρόσωπό του. Εάν κοιτάξουμε ξανά τη φωτογραφία, θα διαπιστώσουμε πως η πληροφορία που έχει απωλεσθεί είναι ελάχιστη, καθώς το σύνολό της προέρχεται ουσιαστικά μόνο από το πρόσωπο της φωτογραφίας. Πράγματι εάν αφήσουμε ακάλυπτο όλο το υπόλοιπο σώμα καλύπτοντας μόνο το πρόσωπο, θα διαπιστώσουμε πως η πληροφορία που εκπέμπεται είναι πλέον ελάχιστη και στερείται ουσίας και περιεχομένου. Με τον τρόπο αυτό διαπιστώνουμε στην πράξη την εξαιρετική συνεισφορά των εκφράσεων του προσώπου στην αποκατάσταση επικοινωνιακής μη λεκτικής επικοινωνίας.

Στο επόμενο στάδιο του πειράματος μπορούμε να περιοριστούμε μόνο στο τμήμα του προσώπου και να αντλήσουμε την πληροφορία που εκπέμπεται καλύπτοντας κάθε φορά και διαφορετικό τμήμα του. Στην περίπτωση αυτή θα διαπιστώσουμε πως άλλα συναισθήματα και πληροφορίες θα προκύψουν από τα μάτια και άλλα από τα χείλη και το στόμα του προσώπου της φωτογραφίας. Αυτές οι δύο περιοχές του προσώπου είναι και εκείνες που προσφέρουν και τις περισσότερες πληροφορίες για τα συναισθήματα του ατόμου που προσπαθούμε να ψυχογραφήσουμε. Σε κάθε περίπτωση, όσο πιο μεγάλο τμήμα του προσώπου είναι καλυμμένο, τόσο μικρότερο είναι και το ποσοστό των πληροφοριών που αντλούμε από αυτό.

Τυπική έκφραση του προσώπου που παρατηρούμε σχεδόν πάντα στους συνομιλητές μας είναι η κίνηση του βλέμματος. Ένα χαμηλό βλέμμα συνήθως παραπέμπει σε συνεσταλμένο άτομο ή σε κάποιον που κρύβει κάποιο μυστικό ή αισθάνεται αισθήματα ενοχής για κάτι που έχει πει ή έχει κάνει. Παρόμοια συμπεράσματα μπορούν να προκύψουν εάν το μέτωπο του ατόμου είναι ζαρωμένο ή επίπεδο ή εάν το πηγούνι του είναι τεντωμένο ή πλαδαρό. Σημαντικές πληροφορίες μπορούν επίσης να προκύψουν και από τη μελέτη του χρώματος του προσώπου: ένα κατακόκκινο πρόσωπο παραπέμπει σε άτομο που βρίσκεται σε έξαψη και υπερδιέγερση ή μεταφέρει εντονότατα συναισθήματα όπως είναι το αίσθημα της ντροπής, ενώ ένα χλωμό και ωχρό πρόσωπο πιθανόν να εκφράσει συναισθήματα τρόμου, αγωνίας ή ανασφάλειας.

Νεύματα και χειρονομίες

Οι κινήσεις των χεριών αποτελούν αναπόσπαστο στοιχείο της μη λεκτικής επικοινωνίας και προσδίδουν στον ομιλητή υψηλό βαθμό εκφραστικότητας. Οι πιο πολλοί από τους ανθρώπους ξύνουν τα χέρια τους σε καταστάσεις σύγχυσης ή απορίας, αγγίζουν τη μύτη τους όταν έχουν αμφιβολίες για κάτι που άκουσαν, τρίβουν τον αυχένα τους όταν νιώθουν θυμό ή απογοήτευση, τραβούν τα αυτιά τους όταν θέλουν να διακόψουν κάποιον, και τρίβουν τα χέρια τους όταν τρέφουν συναισθήματα προσδοκίας για κάποιο πρόσωπο ή κάποια κατάσταση. Σε άλλες πάλι περιπτώσεις τοποθετούν τα χέρια τους πάνω στα γόνατά τους για να δηλώσουν ετοιμότητα, πάνω στα χείλη τους για να δηλώσουν ανυπομονησία, κρύβουν τα χέρια τους πίσω από την πλάτη τους για να εκφράσουν αυτοέλεγχο και αυτοπεποίθηση ή πίσω από τον αυχένα τους για να εκφράσουν ανωτερότητα και κυριαρχία ή σφίγγουν τις γροθιές τους για να δείξουν θυμό ή συναίσθημα έντασης. Η στάση των χεριών προς τον ακροατή κρύβει συναισθήματα οικειότητας και εγκαρδιότητας ενώ το ανασήκωμα των ώμων υποδηλώνει απροθυμία ή αμφιβολία.

Το ίδιο σημαντικές με τις κινήσεις των χεριών είναι και οι κινήσεις των ποδιών οι οποίες μεταφέρουν πληροφορίες διαφορετικού τύπου. Εάν ο ακροατής κάθε-ται άνετα στην καρέκλα του και με τα πόδια του σταυρωμένα εκφράζει συναισθήματα άνεσης και οικειότητας προς το περιβάλλον του ενώ εάν η στάση του είναι άκαμπτη και τα πόδια του κολλημένα το ένα δίπλα στο άλλο υποδηλώνει συναισθήματα αμηχανίας και ανασφάλειας. Εάν κάθεται ανάποδα στην καρέκλα με τα πόδια του ανοιχτά και ακουμπώντας τα χέρια του πάνω στη ράχη της καρέκλας εκδηλώνει προσπάθεια επιβολής προς το συνομιλητή του, ενώ άκομψη στάση με το πόδι του περασμένο πάνω από το μπράτσο της καρέκλας εκφράζει αγένεια και αδιαφορία.

Η επόμενη εικόνα παρουσιάζει ορισμένα χαρακτηριστικά παραδείγματα εκπομπής μηνυμάτων δια της χρήσεως της γλώσσας του σώματος. Για κάθε μία από τις φωτογραφίες της εικόνας προσπαθήστε να αποκωδικοποιήσετε τη στάση του ατόμου και να ταυτοποιήσετε το μήνυμα που εκπέμπεται από αυτό.



Σχήμα 12: Τυπικά παραδείγματα μη λεκτικών μηνυμάτων που εκπέμπονται από τη γλώσσα του σώματος.

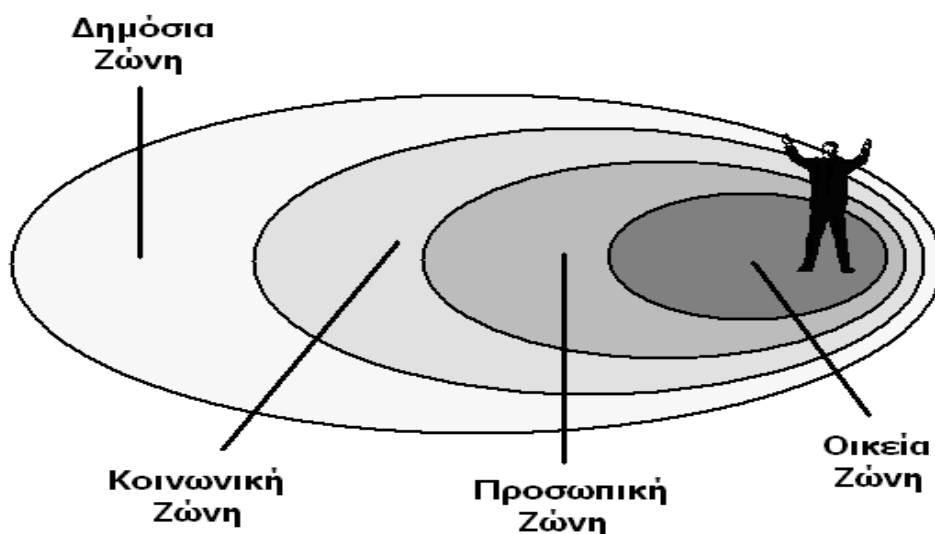
Στάση και αναπνοή

Η εικόνα ενός προσώπου με άτονη και βαριεστημένη στάση παραπέμπει σε συναισθήματα κόπωσης, απογοήτευσης και εξάντλησης ή εκφράζει την επιθυμία του ατόμου να περάσει απαρατήρητο. Για παράδειγμα, ορισμένοι υπερβολικά υψηλοί άνθρωποι προσπαθούν έστω και ασυναίσθητα να χαμηλώσουν το ανάστημά τους κατά το βάδισμά τους έτσι ώστε να μην ξεχωρίζουν τόσο έντονα ανάμεσα στο πλήθος. Από την άλλη πλευρά, όρθια και σστητή στάση χαρακτηρίζει άτομα με ισχυρή προσωπικότητα, μεγάλη αυτοπεποίθηση και εύκολη δυνατότητα προσέγγισης από τους συνομιλητές τους. Η κλίση προς τα εμπρός παραπέμπει σε έντονο ενδιαφέρον ενώ η κλίση προς τα πίσω εκφράζει έλλειψη ενδιαφέροντος και καταδεικνύει αμυντική στάση.

Σημαντικός παράγοντας που χαρακτηρίζει τη μετάδοση μη λεκτικών μηνυμάτων είναι και ο ρυθμός της αναπνοής. Αναπνοή που είναι εξαιρετικά γρήγορη παραπέμπει σε συναισθήματα έξαψης και υπερδιέγερσης, φόβου, εκνευρισμού, υπερβολικής χαράς ή αδημονίας. Ανεπαίσθητη αναπνοή με το πάνω μέρος του στέρνου δείχνει άνθρωπο που δεν έχει συναισθήματα ή που δεν τα εξωτερικεύει και τα κρατά για τον εαυτό του. Αντίθετα, έντονη αναπνοή που στέλνει το αέρα βαθιά μέσα στους πνεύμονες παραπέμπει σε άτομο που είναι δραστήριο και εξαιρετικά συναισθηματικό.

Τήρηση απόστασης ανάμεσα στους συνομιλητές

Η ποσότητα της μη λεκτικής πληροφορίας που ανταλλάσσεται ανάμεσα τους συνομιλητές επηρεάζεται δραστικά από την απόσταση που υφίσταται ανάμεσά τους καθώς επίσης και από τη διευθέτηση του χώρου στον οποίο πραγματοποιείται η συνομιλία. Συστηματικές έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί επί του θέματος από τον ανθρωπολόγο Edward T. Hall τη δεκαετία του 1950 έχουν αναδείξει την ύπαρξη τεσσάρων διαφορετικών ζωνών εντός των οποίων ευρίσκονται οι παρευρισκόμενοι του ατόμου ανάλογα με τη φύση τους και τη σχέση τους μαζί του. Στη διεθνή βιβλιογραφία, αυτές οι τέσσερις ζώνες περιγράφονται από τα ονόματα οικεία ζώνη, προσωπική ζώνη, κοινωνική ζώνη και δημόσια ζώνη. Τα μήκη αυτών των ζωνών και ο τρόπος με τον οποίο ορίζονται γύρω από το χώρο στον οποίο στέκεται ο ομιλητής, παρουσιάζονται στο επόμενο σχήμα.



Σχήμα 7: Οι τέσσερις ζώνες της κοινωνικής συνεύρεσης

Η οικεία ζώνη ορίζει μια απόσταση με μέγιστη τιμή τα 45 εκατοστά από τον ομιλητή και μέσα σε αυτή επιτρέπεται να εισχωρήσουν πολύ οικεία και αγαπητά σε αυτόν πρόσωπα. Χαρακτηριστικά παραδείγματα ατόμων που ευρίσκονται εντός αυτής της ζώνης είναι ένα ζευγάρι ή μια μητέρα που αγκαλιάζει το παιδί της. Αντίθετα, τα άτομα που δεν είναι οικεία ως προς τον ομιλητή νιώθουν προσβεβλημένα ή απειλούμενα όταν οι υφιστάμενες συνθήκες και καταστάσεις τους υποχρεώσουν να εισέλθουν εντός αυτής της ζώνης. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αυτής της περίπτωσης είναι η μεγάλη συσσώρευση ατόμων στο θάλαμο ενός ανελκυστήρα ο περιορισμένος χώρος του οποίου τους υποχρεώνει να έλθουν πολύ κοντά ο ένας στον άλλο. Στην περίπτωση αυτή αποφεύγουν επιμελώς να αγγίξουν ή να κοιτάξουν τους έτερους παρευρισκόμενους στα μάτια προκειμένου να μην προσβάλουν ή προσβληθούν οι ίδιοι, ενώ εάν αναγκαστούν να το πράξουν ανταποκρίνονται με ένα χαμόγελο που και οι δύο πλευρές γνωρίζουν πως είναι ψεύτικο και προσποιητό.

Από την άλλη πλευρά, η προσωπική ζώνη ορίζει μία απόσταση από τα 45 έως τα 120 εκατοστά που θεωρείται επαρκής χώρος για τη συνέντευξη δύο ανθρώπων που συνομιλούν στα πλαίσια μιας εκδήλωσης. Αυτή η απόσταση επιτρέπει στο κάθε πρόσωπο να αγγίξει το συνομιλητή του και να ανταλλάξει μαζί του εμπιστευτικές απόψεις που δεν θα ακουστούν από άλλους. Στις πιο συνηθισμένες περιπτώσεις η απόσταση δύο ατόμων που ανήκουν στην προσωπική ζώνη είναι ίση με το τυπικό μήκος του ανθρώπινου βραχίονα.

Συνεχίζουμε την περιγραφή των τεσσάρων ζωνών της κοινωνικής συνέντευξης με την κοινωνική ζώνη η απόσταση της οποίας κυμαίνεται από τα 120 εκατοστά έως τα τρεισήμισι περίπου μέτρα. Σε αυτή τη ζώνη βρίσκονται συνομιλητές που συνεργάζονται στα πλαίσια κοινωνικών ή επαγγελματικών υποχρεώσεων καθώς επίσης και τα γραφεία των υπαλλήλων που εργάζονται στον ίδιο χώρο έτσι ώστε να μην συνομιλούν ή να παρεμποδίζουν ο ένας την εργασία του άλλου. Σε παρόμοια απόσταση κάθονται επίσης οι δύο σύζυγοι στο σπίτι για να πάρουν το πρωινό τους, να διαβάσουν το περιοδικό ή την εφημερίδα τους στο σαλόνι ή για να παρακολουθήσουν τηλεόραση.

Τέλος, η δημόσια ζώνη ορίζει ένα μήκος από τα τρεισήμισι έως τα έξι περίπου μέτρα που χαρακτηρίζει την απόσταση ανάμεσα σε ένα δάσκαλο από τους μαθητές του στη σχολική αίθουσα ή ανάμεσα σε ένα διευθυντή και στα στελέχη μιας εταιρείας που συνενερίζονται στα πλαίσια κάποιας προγραμματισμένης συνάντησης. Αυτή η απόσταση μπορεί για λόγους ασφαλείας να είναι ακόμη μεγαλύτερη όταν ο ομιλητής είναι κάποιο πολιτικό πρόσωπο ή ένας διάσημος αθλητής ή καλλιτέχνης.

Είναι σημαντικό να αναφέρουμε στο σημείο αυτό πως τα μεγέθη αυτών των τεσσάρων ζωνών δεν είναι παντού τα ίδια καθώς εξαρτώνται από πολλούς παράγοντες όπως είναι οι κοινωνικές και πολιτισμικές συνθήκες που επικρατούν στις διάφορες χώρες – αυτή η διαφοροποίηση αρκετές φορές δεν γίνεται εύκολα αντιληπτή και δύναται να αποτελέσει πηγή παρερμηνειών συμπεριφοράς και παρεξηγήσεων ανάμεσα στους ανθρώπους. Από την άλλη πλευρά, η ευκολία με την οποία κάποιος άνθρωπος εισέρχεται σε κάποια από τις ζώνες κάποιου άλλου ανθρώπου εξαρτάται και από προσωπικούς παράγοντες όπως είναι για παράδειγμα το φύλο του. Μια γυναίκα θα εισέλθει πιο εύκολα στη ζώνη κάποιου άνδρα παρά κάποιας άλλης γυναίκας καθώς η έλξη που υφίσταται ανάμεσα στα δύο φύλα θα ασκήσει καταλυτικό ρόλο. Εάν όμως λάβει χώρα η είσοδος ενός άνδρα στη ζώνη κάποιας γυναίκας αυτό πιθανόν να ερμηνευθεί από την πλευρά της ως απόπειρα σεξουαλικής παρενόχλησης ή μείωσης της προσωπικότητάς της. Το ίδιο συναίσθημα πηγάζει και από την είσοδο ενός κακού εργοδότη στην οικεία ή προσωπική ζώνη κάποιου εργαζόμενου σε μια εκδήλωση επίδειξης της εξουσίας που νομίζει πως ασκεί επί αυτού.

Υπάρχουν ωστόσο περιπτώσεις κατά τις οποίες η είσοδος κάποιου ατόμου στην οικεία ζώνη κάποιου άλλου να είναι αναγκαία διότι κάτι τέτοιο επιβάλλεται από τις συνθήκες και τις περιστάσεις. Στην περίπτωση αυτή ο άνθρωπος δεν αντιμετωπίζεται ως έμβιο ον που φέρει συναισθήματα και βιώματα παρά ως ένα απλό αντικείμενο. Θετικό παράδειγμα αυτής της περίπτωσης είναι η εισαγωγή ενός ιατρού στην οικεία ζώνη ενός ασθενούς προκειμένου να τον εξετάσει και η διεξαγωγή συζητήσεων με το νοσηλευτικό προσωπικό σχετικά με την αγωγή που θα του χορηγηθεί αδιαφορώντας παντελώς για τη φυσική παρουσία του ασθενούς. Αρνητικό παράδειγμα αυτής της περίπτωσης είναι η ανταλλαγή ανεκδότων ρατσιστικού περιεχομένου μπροστά σε πρόσωπα που κατάγονται από χώρες του Τρίτου Κόσμου ή σεξουαλικού περιεχομένου παρουσία γυναικών που πιθανόν να είναι εντελώς άγνωστες. Αυτός ο τρόπος αντιμετώπισης χαρακτηρίζει επίσης και την κατάσταση κατά την οποία κάποιος κοιτάζει επίμονα και προκλητικά κάποιον άλλο αδιαφορώντας για την αντίδρασή του ή αγνοεί επιδεικτικά κάποιο συνομιλητή του παρά το γεγονός πως ο τελευταίος συμμετέχει στη συζήτηση με ενεργό και ουσιαστικό τρόπο.

Σύγκριση λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας

Από τα όσα αναφέρθηκαν στις προηγούμενες ενότητες είναι προφανές πως η μη λεκτική επικοινωνία χρησιμοποιείται μαζί με τη λεκτική προκειμένου να συμβάλει στη μετάδοση μηνυμάτων και πληροφοριών που δεν μεταδίδονται από την τελευταία. Ωστόσο δεν μπορεί να την υποκαταστήσει πλήρως καθώς είναι γενικά αδύνατο για κάποιον άνθρωπο να εκφράσει το σύνολο των όσων θέλει να μεταδώσει χρησιμοποιώντας μόνο τις κινήσεις των χεριών και των ματιών και γενικότερα τη γλώσσα του σώματος. Εξαίρεση αποτελεί η νοηματική γλώσσα των κωφαλάλων η οποία όμως ως σημειωθεί πως μεταφέρει μηνύματα με εντελώς συγκεκριμένο τρόπο και επομένως η χρήση της απαιτεί και την κατάλληλη εκπαίδευση του χρήστη. Η μη λεκτική επικοινωνία είναι πιο άμεση από τη λεκτική υπό την έννοια πως ένα νεύμα ή μια κίνηση του χεριού μπορεί να μεταφέρει πολύ πιο γρήγορα κάποιο μήνυμα σε σχέση με την προφορική διατύπωσή του. Από την άλλη πλευρά ωστόσο παρουσιάζει πολύ μεγαλύτερη ασάφεια σε σχέση με τη λεκτική: ένα νεύμα ή κίνηση του ματιού ή του χεριού μπορεί να ερμηνευθεί με εσφαλμένο τρόπο κάτι που σαφώς δεν συμβαίνει στη λεκτική επικοινωνία όπου ο ακροατής καταλαβαίνει το σύνολο των όσων λέγονται από τον ομιλητή – εκτός βέβαια αν δεν γνωρίζει τόσο καλά τη φυσική γλώσσα που χρησιμοποιείται ή δεν αντιλαμβάνεται το νόημα κάποιας λέξης.