

Γλωσσάρι όρων - Η επικοινωνία

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ - Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Επικοινωνία: είναι η μετάδοση ή ανταλλαγή πληροφοριών συνειδητή ή όχι, ανάμεσα σε δύο ή περισσότερα πρόσωπα. Επικοινωνία είναι η μεταβίβαση πληροφοριών από ένα ή πολλά άτομα (πομπός) σε ένα ή πολλά άτομα (δέκτης). **Σκοπός της επικοινωνίας** είναι η ενημέρωση, η πληροφόρηση, η εκπαίδευση, η ψυχαγωγία, ο επηρεασμός συμπεριφοράς κτλ.

Επικοινωνία- άμεση: είναι η επικοινωνία πρόσωπο με πρόσωπο, η διαπροσωπική επικοινωνία. Είναι λιγότερο αποτελεσματική, αλλά είναι το κλειδί κάθε επικοινωνίας. Χρησιμοποιείται, κυρίως, στις διαπροσωπικές σχέσεις, επειδή ο άνθρωπος έχει ανάγκη για επικοινωνία, για ανταλλαγή σκέψεων και συναισθημάτων.

Επικοινωνία- έμμεση: δεν γίνεται πρόσωπο με πρόσωπο, αλλά μέσω κάποιου μέσου. Περιλαμβάνει όλα τα μέσα, από τα πιο πρωτόγονα (π.χ. φωτιά, ταχυδρομικά περιστέρια) μέχρι τα πιο σύγχρονα (π.χ. ραδιόφωνο, διαδίκτυο). Με τα σύγχρονα μέσα επικοινωνίας (π.χ. κινητό τηλέφωνο) μπορεί καθένας να επικοινωνεί με όλο τον κόσμο.

Η επικοινωνία έχει μεγάλη ανάπτυξη τα **νεότερα χρόνια**, με την επικράτηση της δημοκρατίας και την ανάπτυξη της τεχνολογίας. Ταυτοχρόνως, η επικοινωνία βοήθησε στην περαιτέρω ανάπτυξη της δημοκρατίας και της τεχνολογίας. Στην πορεία του χρόνου αναπτύχθηκαν τα Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας (ΜΜΕ) και η επικοινωνία έγινε μαζική. Η μαζική κοινωνία έφερε την μαζική επικοινωνία.

Επικοινωνία- αποτελεσματική: η επικοινωνία είναι **αποτελεσματική**, όταν επιτυγχάνει τον σκοπό της. Το κατορθώνει, αν είναι: **σύντομη, απλή, σαφής**. Όσον αφορά τη συντομία, στην προφορική επικοινωνία χρειάζεται να ακούμε περισσότερο από ό,τι μιλάμε. Μια ματιά στο περιβάλλον των γνωστών μας θα μας πείσει ότι λίγοι είναι ικανοί για αποτελεσματική συνομιλία.

Επικοινωνία- σκοπός: είναι η ικανοποίηση αναγκών ανθρώπινων αναγκών, όπως η ανταλλαγή απόψεων για κάποιο θέμα, η ενημέρωση για ένα ζήτημα, η ευχαρίστηση από την αλληλεπίδραση των μηνυμάτων, η βεβαίωση και επιβεβαίωση του «Εγώ», η ανάπτυξη ανθρώπινων σχέσεων, η άσκηση επιρροής στη συμπεριφορά των άλλων κτλ.

Γλώσσα του σώματος: εκτός από τη γλώσσα, τη λεκτική επικοινωνία, υπάρχει και η γλώσσα του σώματος, η εξωλεκτική επικοινωνία, που περιλαμβάνει τους παραστατικούς κώδικες (στάση σώματος, γενική εμφάνιση, χειρονομίες, ρυθμός ομιλίας κτλ.). Ενώ η γλώσσα αναφέρεται στο «τι», δηλαδή στο περιεχόμενο, η γλώσσα του σώματος αναφέρεται στο «πώς», δηλαδή στον τρόπο επικοινωνίας. Η γλώσσα του σώματος είναι η πρώτη γλώσσα επικοινωνίας του ανθρώπου. Είναι παγκόσμια και, σε αντίθεση με τη γλώσσα (τον λόγο), δεν ψεύδεται. Είναι η γλώσσα των συναισθημάτων. Βοηθά να γνωρίσουμε τα δικά μας συναισθήματα, αλλά και τα συναισθήματα των άλλων. Επιπλέον, συμμετέχει στην επικοινωνία με 70% περίπου.

Ενεργητική ακρόαση: είναι μια διαδικασία που περιλαμβάνει πέντε φάσεις: προσοχή, κατανόηση, αξιολόγηση, μνήμη, ανταπόκριση. Ο καλός ακροατής συγκεντρώνει την προσοχή του στον ομιλητή. Είναι έτοιμος να ακούσει. Παρακολουθεί τον λόγο αλλά και τη γλώσσα του σώματος του ομιλητή. Ακούει για να μιλήσει. Ο λόγος χρειάζεται αντίλογο. Η ανταπόκριση του ακροατή στον λόγο του ομιλητή είναι αναγκαία για να υπάρξει αλληλεπίδραση. Για τον καλό ακροατή υπάρχει: **χρόνος σιωπής και χρόνος ομιλίας**.

Κανόνες καλής ακρόασης: ο πρώτος κανόνας καλής ακρόασης είναι: **όταν ο ένας ομιλεί, ο άλλος ακούει**. Αν η ομιλία είναι δύσκολη, η ακρόαση είναι δυσκολότερη. Επομένως, χρειάζεται προσπάθεια και στην ακρόαση. Ο Έλληνας φιλόσοφος Ζήνων ο Κιτιεύς έλεγε: «Δύο ότα έχομεν, στόμα δε έν, ίνα πλείονα μεν ακούωμεν, ήττονα δε λέγωμεν». Δηλαδή, η

φύση μάς έδωσε μία γλώσσα, αλλά δύο αφτιά, ώστε να ακούμε περισσότερα και να μιλούμε λιγότερα. Άλλωστε, ο περισσότερος χρόνος της επικοινωνίας χρησιμοποιείται για ακρόαση. Σύμφωνα με μία μελέτη, μαθητές κολεγίου χρησιμοποίησαν τον χρόνο επικοινωνίας ως εξής: 16% μιλώντας, 17% διαβάζοντας, 14% γράφοντας και 53% ακούγοντας.

Ομιλία- ρυθμός ομιλίας: υπάρχει διαφορά στον ρυθμό ομιλίας και ακρόασης μεταξύ των ανθρώπων. Ο ρυθμός ομιλίας είναι 120-140 λέξεις το λεπτό, ενώ ο ρυθμός ακρόασης-κατανόησης είναι 240-280 λέξεις το λεπτό. Δηλαδή, ο ακροατής μπορεί να ακούσει-κατανοήσει διπλάσια περίπου από όσα λέει ο ομιλητής. Κι αυτό είναι ένα πλεονέκτημα για τον ακροατή.

Πληροφορία: είναι κάθε μεταβολή που μεταδίδεται με κάποιο μέσο και γίνεται αντιληπτή από τον δέκτη. Η πληροφορία συνδέεται στενά με την επικοινωνία, αφού πληροφορία είναι οτιδήποτε δημιουργεί επικοινωνία. Ο άνθρωπος έχει ανάγκη από πληροφορίες για το φυσικό και κοινωνικό περιβάλλον. Οι πληροφορίες παρέχουν γνώση που είναι απαραίτητη για δράση. Στην εποχή της πληροφορίας, η πληροφορία είναι γνώση, και η γνώση είναι δύναμη. Επομένως, όσοι κατέχουν ή έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες έχουν δύναμη. Μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις πληροφορίες για ποικίλους οικονομικούς και πολιτικούς σκοπούς. Και αυτό ισχύει, τόσο για άτομα όσο και για επιχειρήσεις, οργανισμούς, κράτη. Επίσης, η ικανότητα απόκτησης πληροφορίας, και η ορθολογική αξιοποίησή της είναι παράγοντας ατομικής και συλλογικής προόδου.

Πληροφορία- δικαίωμα: στις δημοκρατίες, η πληροφόρηση αποτελεί δικαίωμα του πολίτη. Η πρόσβαση στην πληροφορία, η διαθεσιμότητα της πληροφορίας, είναι στοιχείο μιας δημοκρατικής κοινωνίας. Αυτό ισχύει κυρίως για την ενημέρωση του πολίτη στις δημόσιες υποθέσεις. Βεβαίως, η πληροφόρηση μπορεί να είναι ελεγχόμενη, ως έναν βαθμό, από επιχειρήσεις Μέσων Μαζικής Επικοινωνίας, οι οποίες έχουν αναπτύξει μηχανισμούς κατασκευής και απόκρυψης πληροφοριών. Από την άλλη μεριά, υπάρχει πλήθος ΜΜΕ και πληθώρα πληροφοριών για όλα. Αλλά, στην εποχή του διαδικτύου είναι δύσκολος ο έλεγχος της αλήθειας των πληροφοριών.

Προκατάληψη: τα στερεότυπα συνδέονται με τις προκαταλήψεις. Δεν είναι απλώς μια άποψη, αλλά είναι μια αρνητική στάση έναντι μιας άλλης ομάδας, έναντι μιας άλλης ταυτότητας. Στη σύγχρονη κοινωνία κάθε άτομο αποκτά πολλές ταυτότητες (τόσες όσες και οι ομάδες στις οποίες συμμετέχει). Οι προκαταλήψεις αυξάνονται σε περιόδους συγκρούσεων, οικονομικών κρίσεων, πολέμων. Μπορούν να περιοριστούν, όταν παύσουν να χρησιμοποιούνται σαν «σύμβολα» υπέρ ή εναντίον ατόμων και ομάδων, όταν παύσουν να εξυπηρετούν την πολιτική και ιδεολογική προπαγάνδα.

Στερεότυπα: είναι ιδέες, αντιλήψεις και εικόνες, που υπάρχουν στο μυαλό μας και παρεμποδίζουν τη λειτουργία της κρίσης, διότι υπάρχει μια εκ των προτέρων διαμορφωμένη κρίση. Είναι προκατασκευασμένες ιδέες, αντιλήψεις, εικόνες, που παρεμβάλλονται ανάμεσα στην πραγματικότητα και στην αντίληψη που σχηματίζουμε για την πραγματικότητα, προκαλώντας απλοποιήσεις και γενικεύσεις, που διαστρεβλώνουν την πραγματικότητα. Τα στερεότυπα επιβάλλονται από την κοινωνία στο άτομο με τη διαδικασία κοινωνικοποίησης και κοινωνικού ελέγχου. Γενικώς, τα στερεότυπα και οι προκαταλήψεις δυσχεραίνουν την επικοινωνία. Τα στερεότυπα αλλάζουν, αλλά αλλάζουν δύσκολα, γιατί υπάρχει άγνοια και φόβος.

Στερεότυπα και προκαταλήψεις: δημιουργούν εμπόδια στην επικοινωνία, δυσκολεύουν την επικοινωνία. Κατ' αρχάς, εφόσον υπάρχει προκατάληψη, υπάρχει αρνητική αντίληψη για τους άλλους. Και εφόσον είναι αρνητική, αποφεύγουμε να έρθουμε σε επικοινωνία και πολύ περισσότερο να δημιουργήσουμε κοινωνικές και προσωπικές σχέσεις. Αν υπάρξει κάποιου είδους επικοινωνία, η προκατάληψη θα εγκλωβίσει τη σκέψη μας για μη συνέχιση της επικοινωνίας, έστω και αν διαπιστώσουμε ότι δεν ισχύει η προκατάληψη. Η έλλειψη

επικοινωνίας οδηγεί κάποιες μειονοτικές ομάδες στη δημιουργία «γκέτο» (π.χ. τα γκέτο των μαύρων στην Αμερική, γκέτο μεταναστών).

Στερεότυπα και ταυτότητα: όπως ένας κήπος έχει πολλά και διαφορετικά λουλούδια, έτσι και κάθε κοινωνία έχει πολλές και διαφορετικές ομάδες, ιδεολογίες, αντιλήψεις, πολλά και διαφορετικά στερεότυπα και προκαταλήψεις. Όλα αυτά μπορεί να αποτελούν εμπόδιο στην επικοινωνία, γιατί κάθε ομάδα διαμορφώνει τα δικά της στερεότυπα και τις δικές της αντιλήψεις και προκαταλήψεις. Αλλά και κάθε άτομο διαμορφώνει τα δικά του στερεότυπα και τις δικές του προκαταλήψεις, ανάλογα με την ανατροφή του, τον χαρακτήρα του, τις αξίες του κτλ. Όμως, σήμερα στο παγκόσμιο χωριό η διαφορετική ταυτότητα είναι χρήσιμη και αποτελεί πρόκληση για επικοινωνία.

Τεχνολογία επικοινωνίας ή τεχνολογία πληροφορίας και επικοινωνίας (ΤΠΕ): είναι η σύγχρονη μορφή επικοινωνίας, η οποία επέφερε μεγάλες αλλαγές σε όλους τους τομείς της κοινωνίας. Ταυτοχρόνως, έφερε τους ανθρώπους τόσο κοντά αλλά και τόσο μακριά. Η επικοινωνία έγινε παγκόσμια. Οποιοσδήποτε μπορεί να επικοινωνήσει οποτεδήποτε, οπουδήποτε με οποιονδήποτε. Και ενώ η τεχνολογία μάς φέρνει τόσο κοντά, εντούτοις ζούμε τόσο μακριά. Η κοινωνία της μάζας είναι η κοινωνία του μοναχικού πλήθους. Η τεχνολογία της επικοινωνίας αυξάνει τις δυνατότητες επικοινωνίας, αυξάνει την ποσότητα επικοινωνίας και κάνει πιο εύκολη την επικοινωνία. Όμως, η ποσότητα και η ευκολία δεν συνεπάγονται οπωσδήποτε και ποιότητα επικοινωνίας. Μάλλον, η κοινωνία μας δεν είναι, όπως καταχρηστικώς λέγεται κοινωνία επικοινωνίας, αλλά κοινωνία μοναξιάς.

Υπέρ- πληροφόρηση: όπως η υπο-πληροφόρηση, έτσι και η υπέρ-πληροφόρηση δημιουργεί προβλήματα. Έχει ορισμένες αρνητικές συνέπειες, όπως άγχος για τον εργαζόμενο, καθυστέρηση στη λήψη αποφάσεων, αδυναμία διαχείρισης των πληροφοριών, μη ικανοποίηση από την εργασία, αρνητική επίδραση στις προσωπικές σχέσεις. Επιπλέον, χάνεται το ουσιώδες. Το ασήμαντο πνίγει το σημαντικό, το μερικό αναιρεί το γενικό. Καθένας μπορεί να είναι ο ειδικός της λεπτομέρειας, αλλά ο άσχετος της γνώσης, να μαθαίνει όλο και περισσότερα, να βλέπει κάθε δένδρο αλλά να χάνει το δάσος.