

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

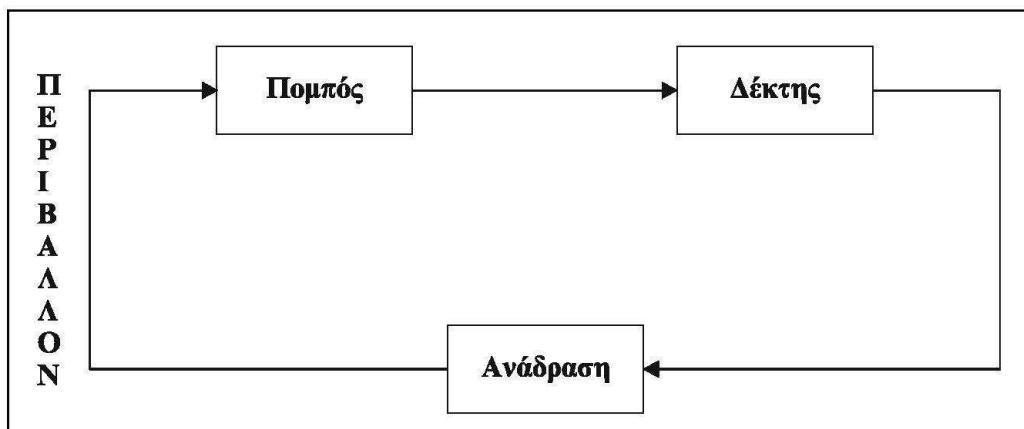
Επικοινωνία

1.1. Η Έννοια της Επικοινωνίας

Η έννοια της επικοινωνίας δέχεται κατά περίπτωση πολλούς ορισμούς. Το ζήτημα αυτό του ορισμού έχει ειδικό ενδιαφέρον θα το ξεπεράσουμε όμως –για λόγους που σχετίζονται με το σκοπό αυτού του βιβλίου– με μια απλή διατύπωση, με την οποία μάλλον συμφωνούν όλοι:

"Επικοινωνία είναι η διαδικασία μετάδοσης εννοιών από ένα πομπό προς κάποιο δέκτη".

Όπως φαίνεται στο παρακάτω διάγραμμα η επικοινωνία είναι δρόμος δύο κατευθύνσεων. Το μήνυμα μπορεί να ξεκινάει από τον πομπό, αλλά η



διαδικασία δεν ολοκληρώνεται αν ο δέκτης δεν κάνει Ανάδραση. Δεν ελέγχει δηλαδή αν το μήνυμα που έλαβε, είναι αυτό που ο πομπός είχε πρόθεση να στείλει.

Ο πομπός κωδικοποιεί το μήνυμα που θέλει να μεταδώσει μέσα από ένα κώδικα που πιστεύει ότι είναι ο καταλληλότερος σε σχέση με τον δέκτη. Στη συνέχεια το εκπέμπει με έναν τρόπο μέσον. Ο δέκτης το λαμβάνει (,), το αποκωδικοποιεί –με το δικό του σύστημα αποκωδικοποίησης– και αντιλαμβάνεται το μήνυμα του πομπού με κάποιον τρόπο. Όλα αυτά συμβαίνουν σε ένα περιβάλλον που μπορεί να ευνοεί ή όχι αυτή τη διαδικασία (π.χ. συνθήκες θορύβου, άγχος, ή κάτι άλλο...)

Η επικοινωνία μπορεί να είναι είτε προφορική είτε γραπτή. Στην προφορική διακρίνουμε δύο είδη επικοινωνίας:

- επικοινωνία "πρόσωπο με πρόσωπο"
- τηλεφωνική επικοινωνία

Η πληρέστερη μορφή επικοινωνίας είναι αυτή που συμβαίνει "πρόσωπο με πρόσωπο", διότι εκτός από τη δυνατότητα της άμεσης ανάδρασης, μπορεί κανείς να λάβει πληρέστερα το μήνυμα, λόγω της "γλώσσας του σώματος", δηλαδή των μη λεκτικών μηνυμάτων. Στην τηλεφωνική επικοινωνία λείπει το μέρος αυτό διότι δεν έχει κανείς εικόνα του άλλου (ο αποτελεσματικότερος τρόπος να πει κανείς ψέματα!...)

Στη γραπτή επικοινωνία υπάρχουν τα περισσότερα προβλήματα γιατί όλα στηρίζονται στις λέξεις. Έτσι εκτός των άλλων υπάρχει η πιθανότητα, τόσο ο πομπός όσο και ο δέκτης, να ερμηνεύουν με διαφορετικό τρόπο κάποιες λέξεις.

Σε μια επικοινωνία αυτό που μεταφέρεται δεν είναι μόνο το λεκτικό μέρος του μηνύματος, αλλά κάτι συνολικότερο, που καμιά φορά δεν είναι ούτε στις προθέσεις μας αλλά και ούτε έχουμε πλήρη συνείδηση αυτού. Ο δέκτης λαμβάνει πιθανότατα ένα διαφορετικό ερέθισμα και κατανοεί ένα μήνυμα αρκετά ή τελείως διαφορετικά από αυτό που θα ήθελε ο πομπός.

Όταν ένας άνθρωπος επικοινωνεί προφορικά με κάποιον άλλον άνθρωπο, γίνεται κάτι μοναδικό στη φύση.

Όμως το μέσο άτομο δεν επικοινωνεί αποτελεσματικά παρ' όλο που τα μηχανικά μέσα της επικοινωνίας έχουν αναπτυχθεί. Είναι σπάνιο να μοιραστείς με κάποιον άλλο αυτό που σου συμβαίνει (λύπη, θυμός,...) καθώς και να καταλάβεις πραγματικά τι θέλει να σου πει. Οι περισσότεροι προσποιούμαστε ότι ακούμε, αλλά στην πραγματικότητα περιμένουμε πότε θα

πάρει ανάσα για να τον διακόψουμε ενώ στο μεταξύ ετοιμάζουμε αυτό που θα πούμε.

Όλοι έχουν εμπειρίες από κακή επικοινωνία και στο οικογενειακό - προσωπικό περιβάλλον και στο χώρο της εργασίας. Δεν σπανίζουν καθόλου φαινόμενα έλλειψης συνεννόησης, διακοπές, μονόλογοι, λεκτικές επιθέσεις, κ.λπ.

"Η συζήτηση έχει γίνει μία ανταγωνιστική άσκηση στην οποία, ο πρώτος που θα σταματήσει να πάρει ανάσα γίνεται αμέσως ακροατής".

Όταν η επικοινωνία μπλοκάρεται όλη η ενέργεια αυτή βγαίνει προς τα έξω με αρνητικές μορφές όπως, μνησικακία, εχθρότητα και οι οποίες στη συνέχεια εκδηλώνονται με κριτική διάθεση, σαρκασμό, μη ανταπόκριση και απόρριψη.

Η επικοινωνία είναι το "αίμα" κάθε σχέσης. Όταν η επικοινωνία είναι ανοιχτή και ξεκάθαρη η σχέση ωριμάζει ενώ αντίστροφα όταν τα κανάλια κλείνουν, πεθαίνει.

Η μη - αποτελεσματική επικοινωνία δημιουργεί προβλήματα παντού, προκαλεί αισθήματα μοναξιάς, στρες ακόμη και φυσικές ασθένειες. Ζούμε στην εποχή που το κυρίαρχο πρόβλημα είναι η μοναξιά. Οι άνθρωποι χρειάζονται τους άλλους ανθρώπους. Όλοι ωριμάζουν μέσα από τον ουσιαστικό διάλογο με τους άλλους. Ουσιαστικά όλη η ψυχοθεραπεία δεν έχει άλλη δουλειά από το να ξανά-συναρμολογεί μια διαλυμένη επικοινωνία.

Πολλοί άνθρωποι υπέρ-προστατεύουν τον εαυτό τους και επικοινωνούν πολύ προσεκτικά και απόμακρα. Σίγουρα καλό είναι να προστατεύουμε τον εαυτό μας. Ζούμε σ' ένα κόσμο επικίνδυνο. Εν τούτοις κάποιοι τρόποι προστασίας εμποδίζουν την ανάπτυξή μας ενώ κάποιοι άλλοι εργάζονται θετικά για μας. Ένα από τα κύρια στοιχεία στη μάθηση της σωστής επικοινωνίας είναι να ανακαλύψεις πως να προστατεύεις τον εαυτό σου αρκετά καλά και συγχρόνως να ελαττώνεις την άχρηστη αμυντικότητα.

Η επικοινωνία είναι μια ανάγκη. *Είναι μια βασική "εντολή επιβίωσης" των ανθρώπινου είδους.* Δεν γεννιόμαστε σαν άδεια κασετόφωνα αλλά με κάποιες πληροφορίες μεταξύ των οποίων σημαντική θέση έχουν αυτές που στηρίζουν την επιβίωση του είδους. Η επικοινωνία είναι ένα τέτοιο "πρόγραμμα" για επιβίωση και δεν μπορεί να το σβήσει κανείς.

Επικοινωνούμε διαρκώς ολόκληρο το 24ωρο. Ακόμα και όταν σκεφτόμαστε, επικοινωνούμε εσωτερικά με τον εαυτό μας. Αυτό το ονομάζουμε αυτό-επικοινωνία και περιλαμβάνει αναμνήσεις, αισθήματα, αξιολογήσεις, ιδέες, εικόνες κ.λπ. Όταν κάνουμε εσωτερικούς διάλογους, ένα κομμάτι του εαυτού μας μιλάει και, κάποιο άλλο απαντάει.

Ελάχιστοι από μας έχουμε βιώσει καλά μοντέλα επικοινωνίας στο σπίτι που μεγαλώσαμε χωρίς αυτό να σημαίνει ότι υπήρχε πρόθεση να μας διδάξουν κακή επικοινωνία. Μάθαμε την επικοινωνία από ανθρώπους συνήθως γεμάτους από αγάπη οι οποίοι ήταν δεν ήξεραν από αυτά και μόνο εμπειρικά είχαν μάθει πως να σχετίζονται με τους άλλους.

Σε κάθε εργασία υπάρχει ένα γνωστικό αντικείμενο που πρέπει κανείς να κατέχει αλλά η επιτυχία έρχεται μόνο από την αποτελεσματική επικοινωνία. Έρευνες έχουν αποδείξει ότι το 80% των ανθρώπων που αποτυγχάνουν στη δουλειά τους, οφείλεται στο ότι δεν τα καταφέρνουν να έχουν καλές σχέσεις με τους άλλους (ανεξάρτητα από τη θέση).

Με την επικοινωνία αρχίζει και η εργασιακή ζωή, μέσα από τη διαδικασία της συνέντευξης για πρόσληψη. Με την επικοινωνία συνεχίζει κανείς την ενημέρωσή του στο αντικείμενο της εργασίας και των καθηκόντων του. Με την επικοινωνία δίδονται εντολές, ανατίθενται καθήκοντα, δίνεται ανάπληροφόρηση για την ποιότητα της εργασίας.

Μέσα από την επικοινωνία παρουσιάζει κανείς τις απόψεις του στους συνεργάτες του, στους υφισταμένους και προϊσταμένους. Με την επικοινωνία δουλεύει σε μια σύσκεψη. Όλα αυτά μπορούν να γίνουν με τρόπο που ο εργαζόμενος να νιώθει περήφανος ή αντίθετα φιλόποπτος, ανταγωνιστικός, αντιστεκόμενος, πικραμένος. Μπορεί να νιώσει διάθεση για εργασία και δημιουργικότητα ή αντίθετα να νιώσει με πεσμένη τη διάθεση και χωρίς παρακίνηση. Με την καλή επικοινωνία εξοικονομούμε χρόνο, δίνουμε κατευθύνσεις, επιτρέπουμε την συνεργασία και ελαττώνουμε την πιθανότητα λαθών.

Σίγουρα σε καθημερινή βάση έχετε ακούσει εκφράσεις οι οποίες δείχνουν προβλήματα Επικοινωνίας στο χώρο εργασίας.

- Υπέθεσα ότι...
- Δεν μου είχαν πει ότι...
- Δεν μου είχαν πει γιατί...
- Δεν κατάλαβα ότι θα έπρεπε να...
- Νόμιζα πως ήξεραν και δεν χρειαζότανε να...
- Νόμισα πως κάποιος άλλος θα το κάνει και...

Μπορεί κανείς να αλλάξει:

Ένα μεγάλο μέρος της επικοινωνιακής επάρκειας σχετίζεται με τη συμπεριφορά και συνεπώς μπορεί να αλλάξει διότι η συμπεριφορά αλλάζει.

Δεν αλλάζει όμως κανείς τόσο εύκολα συνήθειες τόσων ετών και σε κάθε

πρώτη προσπάθεια νιώθει άβολα και έξω από τους παλιούς δοκίμασμένους τρόπους με παράλληλη την τάση να εγκαταλείψουμε. Άλλα μόλις κάποιος συνειδητοποιήσει ξεκάθαρα πόσο δυσλειτουργικές είναι κάποιες από τις συμπεριφορές του –και το μάθει από τους άλλους– μπορεί να υποκινηθεί ν' αλλάξει.

*Η κρίσιμη Ερώτηση είναι: ΘΕΛΕΙΣ ΝΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΗΣΕΙΣ;
Αν ΝΑΙ υπάρχουν τρόποι.*

Ο νόμος της αλλαγής λέει: "Τα πράγματα δεν μένουν τα ίδια. Αν δεν γίνονται καλύτερα, χειροτερεύουν". Αν οι σχέσεις δεν γίνονται πιο ουσιαστικές αδυνατίζουν, αν δεν γίνονται πιο κοντινές γίνονται πιο απόμακρες, αν δεν γίνονται πιο παραγωγικοί οι εργαζόμενοι θα γίνουν αντιπαραγωγικοί. Έτσι κι αλλιώς αλλάζεις, το ζήτημα είναι ν' αλλάξεις όχι όπως η ζωή τα φέρνει αλλά όπως εσύ επιλέγεις.

1.2. Κατηγορίες – Είδη Επικοινωνίας

Έχουμε προφορική και γραπτή επικοινωνία.

Η προφορική μπορεί να είναι:

1. *"Πρόσωπο με πρόσωπο"*. Στη περίπτωση αυτή επικοινωνεί κανείς με κάποιον που βρίσκεται μπροστά του, βλέπει τις κινήσεις του, τις εκφράσεις του και έχει δυνατότητα άμεσης αναπληροφόρησης (feedback).
2. *Τηλεφωνική*. Η διαφορά από την προηγούμενη μορφή έγκειται στο ότι δεν βλέπει τον άλλον και δεν μπορεί να πάρει το μήνυμα πλήρες παρά μόνο ακουστικά. Είναι η καλύτερη επικοινωνία για να πει κανείς ψέματα!!!. Δεν προδίδεται από τη γλώσσα του σώματος και ούτε φαίνονται οι αμηχανίες.

Η γραπτή:

Είναι η επικοινωνία κατά την οποία όλα εξαρτώνται από τις λέξεις και το νόημα που δίνει ο καθένας σε αυτές. Δεν είναι εύκολη η αναπληροφόρηση. Η γραπτή μπορεί και χρειάζεται να συνοδεύει απλώς την προφορική σε θέματα που σχετίζονται με την ασφάλεια της εργασίας και τη δημιουργία αρχείων.

Υπάρχει λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία. Όλα μιλάνε. Έχει μετρηθεί πως σε μια επικοινωνία το 8 % είναι τα λόγια, το 32 % η φωνή, και το 60 % το υπόλοιπο σώμα.

Η λεκτική επικοινωνία περιλαμβάνει:

- *Υποβολή ερωτήσεων* που χρησιμοποιούνται ευρύτατα π.χ. στην ανταλλαγή πληροφοριών στις συνεντεύξεις... Οι ερωτήσεις μπορεί να είναι ανοιχτές ή κλειστές. Οι κλειστές ερωτήσεις απαντώνται με ένα ΝΑΙ ή με ένα ΟΧΙ. Προσέξτε το παράδειγμα κλειστών ερωτήσεων και τις δυσκολίες που εισάγονται στην επικοινωνία:
 - Μπορώ να έρθω την Τετάρτη
 - Όχι
 - Μπορώ να έρθω την Πέμπτη
 - Όχι
 - Μπορώ να έρθω την Παρασκευή
 - Όχι
 - Μπορώ να έρθω την Δευτέρα
 - Ναι

Θα ήταν πολύ πιο εύκολο να ρωτήσει κανείς: Πότε μπορώ να έρθω; και να πάρει την απάντηση. Είναι οι ανοιχτές ερωτήσεις που απαντώνται με πρόταση και διευκολύνουν περισσότερο την επικοινωνία.

- *Μετάδοση πληροφοριών.* Μπορεί να είναι απάντηση σε μια ερώτηση. Μπορεί να είναι διάλεξη, τμήμα κάποιας δουλειάς. Μπορεί να είναι αναφορά σε γεγονότα, να δίνει κανείς τη γνώμη του, να παραθέτει επιχειρήματα...
- *Διαταγές, εντολές, οδηγίες.* Χρησιμοποιεί κανείς τον λόγο για να επηρεάσει τη συμπεριφορά του άλλου με πειθώ, διαταγές, αρχίζοντας ίσως μαλακά και κλιμακώνοντας στη συνέχεια.
- *Ανεπίσημες συζητήσεις - κοινωνική ρουτίνα.* Δεν μεταδίδεται τίποτα σοβαρό. Η επικοινωνία αυτή βοηθάει την διατήρηση και απόλαυση των κοινωνικών σχέσεων, φλυαρία, άκακο κουτσομπολιό, αστεία κ.λπ.
- *Συζήτηση για αλληλεπίδραση* δηλαδή σχόλια για τη συμπεριφορά κάποιου, εκπαιδευτικές ομάδες, ψυχοθεραπεία. Εδώ οι λέξεις τιμωρούν ή αμείβουν.

Η μη λεκτική επικοινωνία:

Είναι η μοναδική στο κόσμο των ζώων. Συχνά ο πομπός δεν έχει επίγνωση της δικής του μη λεκτικής επικοινωνίας παρ όλο που είναι καταφανής σε αυτόν που την από-κωδικοποιεί. Μερικές φορές κανένας από τους δύο δεν έχει επίγνωση της. Περιλαμβάνει:

1. Εκφράσεις του προσώπου
2. Βλέμμα
3. Χειρονομίες και άλλες κινήσεις
4. Στάση σώματος
5. Σωματική επαφή
6. Χώρος
7. Ρούχα εμφάνιση
8. Τόνος φωνής

Έχει βρεθεί ότι υπάρχουν 7 κύριες εκφράσεις του προσώπου: ευτυχία, έκπληξη, φόβος, λύπη, θυμός, αηδία, ενδιαφέρον. Κάθε μια από αυτές φέρνει αλλαγή σε ολόκληρο το πρόσωπο. Ειδικά το στόμα και τα φρύδια φέρνουν το μεγαλύτερο ποσοστό πληροφοριών. Για τη μη λεκτική επικοινωνία γίνεται εκτεταμένη αναφορά σε ειδικό κεφάλαιο αυτού του βιβλίου.

Τα στοιχεία της επικοινωνίας είναι:

1. Το σώμα
2. Οι αξίες και τα "πρέπει" του καθένα για αυτόν και τους άλλους.
3. Οι προσδοκίες και οι ελπίδες για αυτό που τώρα συμβαίνει.
4. Τα αισθητήρια όργανα δηλαδή τα μάτια τα αυτιά, το στόμα, το δέρμα κ.λπ.
5. Η ικανότητα ομιλίας δηλαδή οι λέξεις, η φωνή.
6. Το μυαλό το οποίο επεξεργάζεται το παρελθόν, ανακαλεί μνήμες και συνδυάζει πληροφορίες.

Αυτό που βλέπουμε στην τηλεόραση περνάει σαν φως από τον φακό του ματιού μας και μέσω ηλεκτρικών κυμάτων φτάνει στον εγκέφαλο όπου και συντίθεται σαν εικόνα. Η εικόνα φτιάχνεται μέσα μας, μέσω των αισθήσεων. Μέσα από τα αισθητήρια όργανα εισέρχονται ταυτόχρονα πολλοί "είσοδοι (input)" στο μυαλό. Πρόβλημα υπάρχει όταν αυτά που συμβαίνουν είναι πιο πολλά απ' όσα μπορεί να παρακολουθήσει κανείς αποτελεσματικά ταυτόχρονα. Αποδεικνύεται σε ψυχολογικά πειράματα ότι ο άνθρωπος προστατεύει

τον εαυτό του από υπερχείλιση (*overflow*) των αισθήσεων αποκλείοντας αυτές που δεν θέλει, φοβάται, νιώθει απειλή κ.λπ. Υπάρχουν όρια π.χ. το αυτί μπορεί να "πιάνει" από 20 κύκλους /δευτ έως 20.000 κύκλους /δευτ. Οι σκύλοι έχουν μεγαλύτερο εύρος. Όρια υπάρχουν σε όλα τα αισθητήρια όργανα (όραση, όσφρηση κ.λπ.). Επίσης φαίνεται πως υπάρχει μεγάλη δερματική πείνα την οποία όλοι μας έχουμε αφού υπάρχουν τόσα πολλά ταμπού σχετικά με την αφή.

Η άτυπη επικοινωνία:

Τυπική είναι η "επίσημη" επικοινωνία, αυτή που χρησιμοποιεί τα "νόμιμα" κανάλια. Πέρα όμως από την τυπική υπάρχει και η άτυπη επικοινωνία (ο ψίθυρος η διάδοση) που μεταφέρει πληροφορίες έξω από τα κανονικά κανάλια και το τυπικό σύστημα οργάνωσης της επιχείρησης. Τα χαρακτηριστικά της άτυπης επικοινωνίας είναι ότι μεταφέρει τις πληροφορίες γρηγορότερα διότι αποφεύγεται η γραφειοκρατία, είναι συνήθως προφορική και αφορά κυρίως θέματα έξω από την ρουτίνα. Τις περισσότερες φορές έχει σχέση με άτομα και όχι με γεγονότα, ελέγχεται και τροφοδοτείται από τους ίδιους τους εργαζόμενους. Μερικοί ισχυρίζονται ότι παρακινεί διότι κρατά το ενδιαφέρον και ικανοποιεί κοινωνικές ανάγκες. Η άτυπη επικοινωνία είναι βαρόμετρο των κλίματος, δημιουργεί κοινωνικούς δεσμούς και καθορίζει τα πρότυπα συμπεριφοράς που είναι αποδεκτά. Τέλος να σημειωθεί ότι λειτουργεί και σαν βαλβίδα εκτόνωσης.

Να μην νομίζετε ότι ρισκάρετε πάρα πολύ με τις πληροφορίες αυτές γιατί έρευνες έδειξαν ότι το 70-75 % είναι αληθινές. Ο κίνδυνος δεν είναι τα άτυπα επικοινωνιακά κανάλια αλλά οι κακόβουλες διαδόσεις που πρέπει να εντοπίζονται και να εξουδετερώνονται αμέσως. Μελέτες έχουν αποδείξει ότι 5 στα 6 μηνύματα στις επιχειρήσεις προέρχονται από αυτά τα άτυπα κανάλια. Αυτό πρέπει να το πάρει κανείς απόφαση και να του δίνει την πρέπουσα σημασία. Αν θέλετε να μειωθεί αυτή η επικοινωνία πρέπει να φροντίσετε να είναι καλά πληροφορημένοι οι εργαζόμενοι.

Η έλλειψη πληροφόρησης δημιουργεί ΑΝΑΣΦΑΛΕΙΑ.

Ο καλύτερος τρόπος να ελέγξεις τις διαδόσεις είναι με το να δίνετε εσείς ακριβείς πληροφορίες και έγκαιρα.

1.3. Γιατί Επικοινωνούμε;

Επικοινωνούμε για πολλούς λόγους. Ισως επικοινωνούμε γιατί είναι μέσα στην ίδια μας τη φύση, δηλαδή πιθανόν να επικοινωνούμε απλά επειδή υπάρχουμε. Πέρα όμως από αυτά επικοινωνούμε και:

- 1. Για να μάθουμε περισσότερα για τον εαυτό μας (ποιος είμαι)**
Ποιοι θα θέλαμε και ποιοι θα έπρεπε να είμαστε σε σχέση μ' άλλους.
- 2. Για να μάθουμε για τον περιβάλλοντα χώρο μέσω πληροφοριών, συμβόλων, μέσων μαζικής ενημέρωσης συζητήσεων.**
- 3. Για να μοιραστούμε αυτό τον κόσμο με τους άλλους. Δημιουργούμε σχέσεις όταν μιλάμε με άλλους και κυρίως όταν μιλάμε μαζί τους για ζητήματα που τους αφορούν. Ας θυμηθούμε εδώ τους δασκάλους, γιατρούς, δικηγόρους... επαγγέλματα που έχουν αφιερωθεί στην επικοινωνία για το καλό του "πελάτη".**
- 4. Για να πείσουμε ή να επηρεάσουμε άλλους. 'Όταν θέλουμε να πείσουμε κάποιον δεν πάμε σε μια βιβλιοθήκη. Οι προϊστάμενοι επηρεάζουν και προσπαθούν να πείσουν.....**
- 5. Για να περάσουμε καλά, να παιξουμε, να χαλαρώσουμε από τους άλλους λόγους επικοινωνίας που προαναφέραμε (Μουσική, θέατρο, διάβασμα, ταξίδι, ...)**

1.4. Πως Αρχίζουμε

Όλα μπορούν να αρχίσουν στραβά, αν αρχίσουν με βάση τις προκαταλήψεις. Για παράδειγμα, συναντιούνται δύο άνθρωποι, ο Α και ο Β. Ο καθένας αρχίζει να σκέφτεται τι ξέρει για τον άλλον (προϊστορία, σχόλια..). Στη συνέχεια αρχίζει η ταξινόμηση - κατάταξη σε κατηγορίες - κλισέ. Οι κατηγορίες περιλαμβάνουν ακόμα και το ντύσιμο, το όνομα, το άρωμα του κ.λπ.

Υπάρχουν επίσης σκέψεις που γίνονται πριν από τη συνάντηση, όπως: "Τι ξέρω για τον άλλον; Τι μου έχουν πει; Τι κοινωνικής στάθμης είναι; Ποιος είναι ο ρόλος του;" κ.λπ.

Αρχίζει δηλαδή η επίδραση πριν ακόμη δούμε τον άλλον. Γίνεται η συνάντηση, τον βλέπουμε για πρώτη φορά και αρχίζουμε να παίρνουμε "φωτογραφίες".

Πως ερμηνεύει και τι λέει το μυαλό μας γι' αυτά που βλέπουμε; Σ' αυτήν

την περίπτωση, αρχίζει η σύγκριση της εικόνας με παλιές εμπειρίες και η γνωστή τάση για ταξινόμηση -κατηγοριοποίηση.

Ο καθένας μας έχει τις δικές του κατηγορίες ταξινόμησης. Οι πιο συνηθισμένες απ' αυτές είναι:

- (α) Κοινωνικός Ρόλος (Τάξη, επάγγελμα ...)
- (β) Προσωπικά Χαρακτηριστικά (έξυπνος, εξωστρεφής ...)
- (γ) Σωματικά Χαρακτηριστικά (ψηλός, όμορφος, ...)

Οι άνδρες αρχίζουν συνήθως από το (α) ενώ οι γυναίκες από το (β).

Πέρα από αυτά έχουμε και άλλα "κλισέ" – στερεότυπα που έχουν δημιουργηθεί από τις προηγούμενες εμπειρίες μας. Δηλαδή φοράει κάποιος γυαλιά, στρογγυλά με σύρμα; τον χαρακτηρίζουμε διανοούμενο, έχει χοντρά χείλη; τον θεωρούμε σέξι, έχει λεπτά χείλη; μάλλον είναι ευσυνείδητος, έχει ψηλό μέτωπο; σίγουρα είναι έξυπνος.

Στη συνέχεια πάμε στα ρούχα τα οποία συνήθως λένε πολλά, διότι βρίσκονται κάτω από τον έλεγχο του, αφού για το τι θα φορέσει αποφασίζει ο ίδιος. Μαθαίνουμε έτσι, πώς θέλει να τον θεωρούμε (όχι αυτό που πραγματικά είναι). Ακόμη και το όνομα έχει σημασία. Σκεφθείτε ότι πράγματι επηρεαζόμαστε από το όνομα του άλλου, αν π.χ. είναι, Μήτρος, Λεβί, Κατίγκω...

Μυρίζουμε το άρωμά του, που μας θυμίζει κάποιον ή κάποιο επεισόδιο... Μπορεί να του γυρίσουμε την πλάτη, μπορεί και όχι. Βγάζουμε δηλαδή αμέσως το συμπέρασμα και λέμε στον εαυτό μας: "Τους ξέρω αυτούς τους τύπους!"

Προφανώς στο σημείο αυτό γίνονται τεράστια λάθη που συχνά σηματοδοτούν ολόκληρη την επικοινωνία. *'Όλα αυτά συμβαίνουν τόσο γρήγορα που δεν το συνειδητοποιούμε.*

Μέχρι τώρα η ταινία είναι χωρίς φωνή.

Αρχίζει να μιλάει: Νέα στοιχεία μπαίνουν σε εξέταση - ταξινόμηση: Πως είναι η φωνή του; ήπια; δυνατή; καθαρή; γρήγορη; αργή; Πάλι σκέψεις-αισθήματα γύρω από το τι ακούμε. Όλοι αντιδρούμε στον τόνο της φωνής αυτού που μας μιλάει, π.χ. όταν λόγω της ταχύτητας που μιλάει χάνουμε λέξεις και ζητάμε να επαναλάβει αυτό που είπε.

Ελάχιστοι άνθρωποι θα μιλούσαν όπως μιλούν, αν άκουγαν, πως ακούγονται από τους άλλους. Η ομιλία είναι σαν μουσική. Ακούστε τη φωνή σας σε μαγνητόφωνο μαζί με γνωστούς σας και ετοιμαστείτε για την έκπληξη! Μόνον εσείς από τους γύρω σας θα νιώθετε ότι, η φωνή σας είναι διαφορετική από αυτήν που εσείς νομίζετε.

Αυτά τα πρώτα συμπεράσματα, δυστυχώς, δεν μένουν αιωρούμενα προς επαλήθευση, αλλά γίνονται θεβαιότπες και από κει αρχίζει η ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ.

Είναι δυο άτομα απέναντι πρόσωπο με πρόσωπο. Με τις αισθήσεις ο ένας εξετάζει τον άλλον, με τι μοιάζει, πώς ακούγεται, πώς μυρίζει και αν τον αγγίξει τι αισθάνεται. Το μναλό –εγκέφαλος– δίνει παραγγελία για το τι του λένε όλα αυτά φέρνοντας εμπειρίες και σχέσεις με άλλα πρόσωπα. Ανάλογα με το τι φέρνει ο εγκέφαλος αισθάνεται κανείς άνετα ή όχι και το σώμα του γίνεται σφιχτό ή χαλαρό. Στο μεταξύ στο άλλο άτομο συμβαίνουν ανάλογα πράγματα. Κανένας από τους δυο δεν ξέρει τι γίνεται μέσα στον άλλον. Μόνο να μαντέψουν μπορούν και να κάνουν υποθέσεις. Αυτά ισχύουν μέχρι να ελεγχθούν και να γίνουν δεδομένα στοιχεία.

Για όσο διάστημα δεν συνειδητοποιούμε το τι συμβαίνει υπάρχει *Επικοινωνία όχι με πραγματικούς ανθρώπους αλλά με σκιές*. Μπορεί να είναι χρόνια με έναν άλλο δίπλα και να επικοινωνεί με αυτόν τον τρόπο, δηλαδή *σαν κάποιον άλλο*, μέχρι μια μέρα να του πει η γυναίκα του: "δεν είμαι η μητέρα σου!!!"

Όλα τα μηνύματα που δέχεται και επεξεργάζεται ο εγκέφαλος οδηγούν σε αισθήματα, θετικά ή αρνητικά με αντίστοιχη σωματική έκφραση (σφίξιμο στο στομάχι, ίδρωμα, δεν αισθάνεται άνετα κ.λπ.). Όλα αυτά γίνονται σε δέκατα του δευτερολέπτου. Το αν μετά θα βγουν λέξεις εξαρτάται από το βαθμό σιγουριάς, από το πώς εκφράζει γενικά τον εαυτό του κ.λπ.

Το ζητούμενο είναι να είναι κανείς *ΕΝΗΜΕΡΟΣ* για το τι συμβαίνει μέσα του. Τώρα το τι θα αποκαλύψει από αυτά που σκέφτεται ή αισθάνεται, εξαρτάται από τον ίδιο. Νιώθει ότι απειλείται; φοβάται; Όσο πιο πολύ περιορίζει αυτό που βγαίνει από μέσα του, τόσο μεγαλώνει το κενό με τους άλλους και μένει μόνος του. Αν τολμήσει να βγάλει περισσότερα προς τα έξω, τα φράγματα πέφτουν.

Βλέπουμε τον άλλον συνήθως με τα μάτια του *ΧΘΕΣ* (με την ιστορία μας, τις προκαταλήψεις μας, τις εμπειρίες μας). Όσο κοιτάζουμε το σήμερα με τα μάτια του χτες, τα εμπόδια θα είναι μεγάλα. Το σημαντικό είναι να βλέπουμε τον άλλον, **ΕΔΩ ΚΑΙ ΤΩΡΑ**.

"Μάτια συννεφιασμένα από το χτες και φοβισμένα για το αύριο"

Την ώρα που ο άλλος μιλάει εμείς αρχίζουμε εσωτερικούς διάλογους και κατά συνέπεια σταματάμε να ακούμε (δίνουμε προσοχή στον τόνο της φωνής, σκεφτόμαστε την προϊστορία της σχέσης μας μαζί του, σκεφτόμαστε αν μπορούμε να πούμε αυτά που σκεφτόμαστε κ.λπ.).

Όταν συνεπώς δύο άνθρωποι "παίρνουν φωτογραφίες" ο ένας του άλλου αλλά δεν δίνουν ο ένας στον άλλο τη φωτογραφία που τράβηξαν και τα αισθήματα που τους προσκαλούν, μαντεύουντε τα συναισθήματα που προκαλούν. Κανένας δεν ξέρει τι συμβαίνει μέσα στον άλλο. Η τραγωδία είναι ότι όλα αυτά εκλαμβάνονται σαν γεγονότα.

Τι είναι Αρνητική Επικοινωνία: Η τάση αφού "ακούσεις" κάποιον, να πεις αυτά που θα έλεγες έτσι κι αλλιώς.

1.5. Γλώσσα – Σύμβολα – Λέξεις – Ερωτήσεις

Γλώσσα: Αν σε ένα χαρτί γράψετε: BITEE NICHT STOREN και κανείς δεν καταλαβαίνει Γερμανικά (Παρακαλώ μην ενοχλείτε) τι θα συμβεί; Ενώ μπορούν όλοι να βλέπουν το κείμενο, ενώ πιθανότατα τους το διαβάζετε και το προφέρετε σωστά γιατί το μήνυμα δεν φτάνει; Γράψτε τώρα το ίδιο κείμενο σε μετάφραση στα Ελληνικά. Γιατί τώρα είναι κατανοητό;

Επικοινωνούμε με σύμβολα. Στις λέξεις, εμείς δίνουμε νόημα. Οι δυσκολίες βρίσκονται στο ότι τα σύμβολα μπορεί να έχουν διαφορετική σημασία για άλλους ανθρώπους (άλλες αξίες, άλλες εμπειρίες).

- Η γλώσσα είναι ένα μέσον
- Η γλώσσα είναι "ότι ξέρεις" και "θα μάθεις"
- Είναι κάτι παραπάνω από απλή σημασία πραγμάτων

Σύμβολα: Οτιδήποτε "μπαίνει" στη θέση κάποιου άλλου πράγματος. Αντικείμενα (π.χ. ένα δαχτυλίδι...), άνθρωποι σύμβολα, μια εικόνα μια χειρονομία μια λέξη. Το σύμβολο παίρνει την αξία του επειδή συμφωνούμε όλοι σ' αυτήν.

Ζόμε σε έναν κόσμο εμπειρικό και, έναν κόσμο συμβόλων. Ο εμπειρικός κόσμος είναι τα γεγονότα, οι δραστηριότητες, τα άτομα, τα πράγματα, που παρουσιάζονται πραγματικά. Ευτυχώς έχουμε και τον κόσμο των συμβόλων, για τις εμπειρίες που είναι έξω από το "δέρμα" μας, π.χ. ιδέες ή γεγονότα που δεν βιώσαμε αλλά μας τα διηγήθηκαν.

Λέξεις: Ονομάζουμε κάποιους ήχους ή μια ακολουθία "θορύβων" τους οποίους έφτιαξαν οι πρόγονοί μας.

Με τη γλώσσα ξεφύγαμε σαν είδος από τα όρια του ΠΑΡΟΝΤΟΣ. Μπορούσαμε να επικοινωνούμε όχι για φαγητό την ώρα που πεινάμε, αλλά για το αυριανό φαγητό. Δοκιμάστε να εξηγήσετε σε ένα σκύλο την έννοια: Φαγητό αύριο !!!.

Άλλο πράγμα είναι η αίσθηση -εμπειρία του πόνου και άλλο η μεταβί-

βασή της. Όταν θέλει κανείς να περιγράψει κάτι στους άλλους και να μοιραστεί μία εμπειρία, διαλέγει, λέξεις (γραπτές ή προφορικές) καθώς και μη λεκτικές εκφράσεις. Σε κάθε περίπτωση χρησιμοποιεί σύμβολα.

"Μιλάω" σημαίνει "Ταξινομώ". Η γλώσσα βοηθάει να οργανώσουμε το κομφούζιο των πραγμάτων που παρατηρούμε, κάποια στιγμή, σε μία σειρά ή σε κατηγορίες. Εξαρτάται από το "σε ποιο χαρακτηριστικό εστιάζουμε την προσοχή μας ". Οι ταξινομήσεις μπορεί να είναι σωστές ή και λάθος, αλλά τελικά εκφράζουν προσωπικές επιλογές.

Η κατηγοροποιητική δύναμη της γλώσσας είναι τόσο δυνατή και σημαντική που όταν βλέπει κανείς κάτι καινούργιο (γεγονός, άνθρωπο...) αναρωτιέται αυτόματα με τι μοιάζει από αυτά που ήδη ξέρεις. Με άλλα λόγια ψάχνει να το ταξινομήσει σε κατηγορίες - στερεότυπα (λευκός, μαύρος, γέρος, νέος, αγόρι, κορίτσι, δεξιός, αριστερός, ...).

Δυστυχώς τα στερεότυπα είναι γενικεύσεις που βασίζονται σε προσωπικά πρότυπα (standard). Έτσι μάλλον είναι αξιολογητικά παρά περιγραφικά. Δεν είναι περίεργο ή κακό να συμβαίνουν αυτές οι γενικεύσεις και μάλιστα δεν μπορεί να επιβιώσει κανείς χωρίς μερικές απ' αυτές. Οι ομοιότητες εν γένει τραβούν πιο πολύ την προσοχή από τις διαφορές. Έτσι τείνουμε να μας αρέσουν άνθρωποι σαν και εμάς που μας μοιάζουν. Δεν είναι τυχαίο – για παράδειγμα – ότι συχνά τείνουμε να παντρευόμαστε έναν άνθρωπο που μοιάζει με κάποιον από τους γονείς μας.

Η τάση της κατηγοριοποίησης δηλαδή του διαχωρισμού σε άτομα "σαν και εμάς" και άτομα "όχι σαν εμάς", ονομάζεται "εθνοκεντρισμός" ο οποίος σαν ιδεολογία διαχωρίζει πολύ επικίνδυνα τον κόσμο σε καλούς-κακούς, χωρίς πολύ σκέψη ούτε με διάθεση ανεύρεσης των κοινών στοιχείων (που συχνά υπερτερούν των διαφορών).

Μία άλλη ιδιότητα της γλώσσας είναι να κάνει το άτομο να σκέφτεται και κατά συνέπεια να μιλάει με όρους "αντίθετους": Μαύρο-Άσπρο / Μεγάλος-μικρός / Ευτυχισμένος-Δυστυχισμένος / Όμορφα-Άσχημα / κακό-καλό κ.λπ. Έτσι μη βλέποντας τις ομοιότητες τείνει να κάνει τις διαφορές απόλυτες και να μοιράσεις τον κόσμο σε αντίθετα.

Η γλώσσα έχει την τάση να δημιουργεί Πολικότητες. Για να γίνει αυτό κατανοητό κοιτάξτε την λίστα. Μπορείτε να γεμίσετε τα ενδιάμεσα στάδια ανάμεσα στις απέναντι λέξεις;

ΜΑΥΡΟ	ΑΣΠΡΟ
ΕΠΙΤΥΧΙΑ	ΑΠΟΤΥΧΙΑ
ΚΑΚΟ	ΚΑΛΟ
ΤΣΙΓΚΟΥΝΗΣ	ΓΕΝΝΑΙΟΔΩΡΟΣ
ΤΙΜΙΟΣ	ΑΤΙΜΟΣ
ΕΥΓΕΝΗΣ	ΑΓΕΝΗΣ

H γλώσσα κρύβει εξουσία. Η καλή γνώση της γλώσσας –κυρίως αυτής που γίνεται αντιληπτή ευρύτατα— δίνει εξουσία και επιπλέον μεγάλη πρόσβαση στην πληροφόρηση.

1.5.1. Οι Μύθοι για τη Γλώσσα και τις Λέξεις

Μύθος 1ος: Οι λέξεις έχουν νόημα

Οι λέξεις δεν έχουν νόημα, οι άνθρωποι δίνουν το νόημα στις λέξεις. Τα λεξικά δίνουν απλώς μια λίστα χρήσεων της λέξης σε διάφορες περιπτώσεις. Όμως δεν προβλέπουν με ποιο τρόπο ακριβώς το κάθε άτομο χρησιμοποιεί μια λέξη σε ένα μήνυμα. Τα λεξικά περιέχουν μόνο την ιστορική χρήση της λέξης.

Με την γλώσσα κατασκευάζεται ένα νόημα. Μικρό ποσοστό των δυσκολιών στην ζωή προέρχονται από αυτά που οι άνθρωποι δεν ξέρουν. Τα υπόλοιπα προέρχονται από αυτά που νομίζουν ότι ξέρουν και δεν είναι έτσι. Νόημα είναι η σχέση που έχει το σύμβολο με αυτό που αντιπροσωπεύει. Μόνο όταν ανάμεσα σε πομπό και δέκτη έχει "συμφωνηθεί" το νόημα των συμβόλων-λέξεων μπορεί κανείς να έχει ακριβή επικοινωνία.

Μύθος 2ος: Μια λέξη έχει μόνο ένα νόημα

Θα ήταν εύκολη η Επικοινωνία -αλλά και πολύ περιορισμένη - αν κάθε λέξη είχε ένα μόνο νόημα στο οποίο όλοι θα συμφωνούσαμε. Όταν μιλά κανείς με κάποιον προσπαθεί να επιβάλει μία μονοσήμαντη ερμηνεία των λέξεων.

Μύθος 3ος: Οι διφορούμενες έννοιες είναι πάντα κακές

Μερικοί (π.χ. δάσκαλοι ή γονείς) προσπαθούν να επικοινωνήσουν με καθαρό και ακριβή τρόπο. Όμως καμιά φορά το διφορούμενο είναι επιθυμητό. Η ζωή δεν είναι απλή. Αυτό που θέλουμε να συμβεί στις σχέσεις μας με τους άλλους μπορεί να είναι πολύπλοκο. Πώς μπορεί για παράδειγμα κάποιος να τα καταφέρνει να δει δύο ανθρώπους το ίδιο βράδυ χωρίς να χαλάσει την καρδιά κανενός;

Το ζητούμενο σ' αυτές τις περιπτώσεις είναι να κρατάει κανείς μία ισορροπία μεταξύ.

- "Να γίνει κατανοητός"
- "Να μην προσβάλει τον άλλον"
- "Να διατηρεί την αυτό-εκτίμηση του"

Αυτό ονομάζεται: "*Στρατηγική διφορούμενης επικοινωνίας*".

Μύθος 4ος: η γλώσσα είναι αμόλυντη

Δεν είναι σωστό να χρησιμοποιεί κανείς τις λέξεις καλό - κακό όσον αφορά τον τρόπο που χρησιμοποιεί τη γλώσσα. *Η γλώσσα είναι δύναμη και μπορεί να χρησιμοποιηθεί ηθικά ή όχι.* Όταν η γλώσσα δεν χρησιμοποιείται για να εξηγήσει κάτι, αλλά χρησιμοποιείται από τους ανθρώπους για να πουν αυτό που δεν πιστεύουν, όταν οι λέξεις χρησιμοποιούνται –με σκοπό ή κατά τύχη– για να καλύψουν παρά για να εξηγήσουν, να στρέψουν βρώμικα κάποιον κάπου, τότε λέμε ότι συμβαίνει "*Mόλυνση της γλώσσας*".

Έχουμε τρία είδη μόλυνσης:

1. *Μπέρδεμα* από άγνωστο-ακατανόητο μήνυμα. Συμβαίνει με την χρησιμοποίηση γλώσσας με την οποία δεν είμαστε εξοικειωμένοι π.χ. ξένη γλώσσα, δύσκολες λέξεις, τεχνική ορολογία ή κακό-χρησιμοποιούμενη ορολογία.
2. *Αμφιβολία* από διφορούμενες έννοιες που δίνουν ταυτόχρονα πολλαπλά μηνύματα. Συμβαίνει όταν υπάρχουν πολλές ερμηνείες στις λέξεις και γίνεται αόριστη αναφορά - μόνο με ελαφρές πινελιές - πάνω στο θέμα, πολύ γενική αναφορά, μη ακριβής χρήση όρων. (π.χ. να σε βλέπουμε καμιά φορά, πήγαινε και πάρε κάτι για βραδινό).
3. *Παραπλάνηση* και *εξαπάτηση* από μπερδεμένο μήνυμα. Συμβαίνει όταν κάποιος δεν θέλει ο συνομιλητής του να καταλάβει και κάνει παραμόρφωση των στοιχείων, δίνει ελλιπή στοιχεία, δεν δίνει απάντηση σε μια άμεση ερώτηση κ.λπ. Μερικές φορές συμβαίνει γιατί δεν θέλει να μπει σε πρόβλημα ή θέλει να προστατεύσει τον εαυτό του. Προσέξτε τις απαντήσεις στις παρακάτω ερωτήσεις:
 - έπλυνες τα πιάτα; τα έβαλα στο νεροχύτη
 - τι ώρα σηκώθηκες το πρωί; δεν είδα το ρολόι
 - πόσο το αγόρασες το σακάκι; το πήρα στις εκπτώσεις.

Και στις τρεις περιπτώσεις η απάντηση δεν περιέχει ψέματα, απλά είναι απάντηση σε άλλη ερώτηση και όχι σε αυτή που έγινε.

Τι μπορεί να κάνει κανείς σε τέτοιες καταστάσεις:

1. *Να ζητάει διευκρινήσεις*, τον ορισμό των λέξεων-όρων, να χρησιμοποιεί ο άλλος πιο κατανοητούς όρους.
2. *Να προσπαθήσει να βρει πιο είναι το πραγματικό μήνυμα*, να *ζητάει περισσότερες πληροφορίες*, να *ζητάει παραδείγματα*.
3. *Να ελέγχει* αυτό που άκουσε με τις δικές του πληροφορίες, να επαναλαμβάνει αυτό που άκουσε με δικά του λόγια για επιβεβαίωση.

Συχνά η μόλυνση προκύπτει από τη σύγχυση γεγονότων και συμπερασμάτων

Υπάρχουν δύο τύποι "Προτάσεων":

Προτάσεις - γεγονότα που στηρίζονται σε αυτό που είναι άμεσα παρατηρήσιμο π.χ.: ο άνθρωπος αυτός φοράει γυαλιά.

Προτάσεις-συμπεράσματα που είναι "μαντεία-πρόβλεψη" και κάτι όχι βέβαιο γύρω από κάτι που είναι άγνωστο. Συχνά στηρίζεται σε κάτι γνωστό που μπορεί να είναι μια παρατήρηση ή μια σειρά παρατηρήσεων. Μερικές προβλέψεις επιβεβαιώνονται ευκολότερα από μερικές άλλες, μερικές είναι πιο προφανείς. Όταν πάει κανείς στο ταχυδρομείο στις 10 το πρωί να στείλει ένα γράμμα προβλέπει ότι θα είναι ανοιχτό, παρότι δεν το έχει δει. Είναι μια πρόβλεψη που εύκολα επιβεβαιώνεται και πολύ πιθανά αληθής. Βασίζεσαι σε παλαιότερες παρατηρήσεις. Φυσικά κάτι μπορεί να έχει συμβεί και να είναι κλειστά. Πηγαίνοντας πάιρνει κανείς ένα ελάχιστο ρίσκο υπολογισμένο και βασισμένο σε παρατηρήσεις του παρελθόντος.

'Ετοι το γεγονός ανήκει στην περιοχή της μεγάλης πιθανότητας να είναι μια αληθής πρόταση – αφήνοντας έξω μια μικρή πιθανότητα (π.χ. να μην βλέπει κανείς καλά το χρώμα του αυτοκινήτου που μόλις πέρασε). Όσο προχωράει κανείς προς τις προτάσεις συμπερασμάτων τόσο πέφτει η πιθανότητα αλήθειας, ανάλογα με το αν βασίζεται σε δικές του παρατηρήσεις από προσωπικές εμπειρίες, από επιθυμίες κ.λπ. Είναι σημαντικό να ξεχωρίσει κανείς αυτές τις δύο προτάσεις. Πρέπει να ξέρει πότε βρίσκεσαι σε περιοχή μικρών πιθανοτήτων και πότε σε περιοχή μεγάλων. Όταν ακούει μια πρόταση συμπεράσματος πρέπει να εκτιμάει την πιθανότητα και το ρίσκο. Το πρώτο που θα πρέπει να κάνει είναι να ελέγξει την πηγή. Προέρχεται από μια παρατήρηση ή από πολλές; από παρατηρήσεις που έγιναν από ένα πρόσωπο ή πολλά; Τι είδους είναι οι άνθρωποι αυτοί από άποψη ικανοτήτων, προκαταλήψεων κ.λπ.

Μερικές προτάσεις δεν προέρχονται ούτε από την κρίση ούτε είναι προτάσεις γεγονότων και λέγονται *προτάσεις* - αντανακλάσεις προσωπικών αξιών, αντανακλώντας μια αξία που έχει ο δηλών. π.χ. το φαγητό στο εστιατόρια αυτό είναι χάλια, η γυναίκα αυτή είναι όμορφη κ.λπ. Δεν λένε πολλά για το πρόσωπο που αναφέρονται, αλλά πολλά για αυτόν που κάνει τη δήλωση. Το αγόρι που είναι ερωτευμένο και λέει ότι το κορίτσι του είναι το πιο όμορφο στον κόσμο, δεν μιλάει κείνη την ώρα ούτε για το κορίτσι, ούτε για τον κόσμο αλλά για τον εαυτό του. Όταν κάποιος λέει: "αυτό το φαγητό είναι χάλια", μιλάει για το γούστο του, όταν λέει ότι κάποιος είναι όμορφος μιλάει για τα κριτήρια του.

Λειτουργεί κανείς καλύτερα στη ζωή αν μπορεί να διακρίνει ανάμεσα σε προτάσεις που σχετίζονται με το τι γίνεται εκεί πέρα έξω (προτάσεις γεγο-

νότων) και σε προτάσεις που σχετίζονται με το τι γίνεται εκεί μέσα - στο μυαλό αυτού του ανθρώπου (προτάσεις συμπερασμάτων και ανάκλασης). Θα βοηθηθεί πολύ η επικοινωνία αν, κάθε φορά μπορεί κανείς να βρίσκει άκρη εξακριβώνοντας την πηγή προέλευσης των πληροφοριών που κάποιος δηλώνει. Είναι αλήθεια ότι τα πρότυπα (στάνταρ) και μερικές αξίες είναι κοινές στο εσωτερικό του ίδιου πολιτισμικού κύκλου (π.χ. ομορφιά, σωστό-λάθος, καλό-κακό, μόδα...) και ότι πολλά από αυτά μαθαίνονται με τον ίδιο τρόπο που μαθαίνεται η γλώσσα.

Αν πιστεύετε ότι απλώς και μόνο επειδή οι άλλοι συμφωνούν με τις κρίσεις και απόψεις σας, ότι είστε απόλυτα σωστός, αυτό μπορεί να ελαττώσει την ανοχή σας απέναντι σε εκείνους που δεν συμφωνούν μαζί σας. Επίσης μεγαλώνει την ανάγκη σας να θέλετε όλοι να δεχθούν τη θέση σας. Και τα δύο ενδεχόμενα ελαττώνουν σοβαρά την επιτυχή επικοινωνία.

1.5.2. Ερωτήσεις

Πολλές φορές στη διάρκεια μιας επικοινωνίας χρειάζεται να κάνουμε ή να απαντήσουμε σε ερωτήσεις με σκοπό:

- να πάρουμε πληροφορίες
- να ξεκαθαρίσουμε καταστάσεις
- να καταλάβουμε καλύτερα

Οι ερωτήσεις μπορεί να διευκολύνουν την επικοινωνία μπορεί όμως και να την εμποδίσουν. Με τις ερωτήσεις μπορείς να ελέγξει κανείς αν η επικοινωνία του προχωράει σωστά.

Κάποιες ερωτήσεις κάνουν τον άλλον να νιώθει ΑΝΟΙΧΤΟΣ και άλλες τον ΚΛΕΙΝΟΥΝ. Αυτές τις ονομάζουμε ερωτήσεις αρνητικού τύπου.

Οι ερωτήσεις ΑΡΝΗΤΙΚΟΥ τύπου:

1. Περιέχουν κριτική, εκφράζουν αμφιβολία για τις ικανότητες του άλλου και σαρκάζουν: π.χ. αντί να ρωτήσετε κάποιον "Γιατί δεν κατάφερες να τελειώσεις έγκαιρα," μπορείτε να ρωτήσετε: "Σε τι μπορεί να αποδοθεί η καθυστέρηση;" Το μήνυμα στις δυο περιπτώσεις δεν είναι το ίδιο. Με τον πρώτο τρόπο τον κατηγορείτε και τον κρίνετε ως ανεπαρκή. Με το δεύτερο τρόπο ψάχνετε για λύσεις.

2. Είναι ανακριτικού τύπου, για να βγάλουν τον άλλον σωστό ή λάθος σε τρίτους ή στον εαυτό του.
3. Για να πάει ο ερωτών τη κουβέντα εκεί που θέλει και να αναγκάσει τον άλλον να πει αυτά που θέλει, σπρώχνει δηλαδή τη συζήτηση στην κατεύθυνση που προτιμάει: π.χ. μπορεί να πει: "Δεν τέλειωσες έγκαιρα γιατί ο Α δεν σου έδωσε τα στοιχεία έγκαιρα, έτσι"; Με τον τρόπο αυτό αναγκάζει τον άλλον να πει "ναι" και με τον τρόπο αυτό δεν ψάχνει παραπέρα να βρει την αλήθεια.
4. Κάνει ερώτηση αντί να πει αυτό που θέλει ευθέως π.χ.: "Τι φαγητό προτιμάτε;", αντί να πει "Τι θέλετε εσείς;".

Με τις αρνητικές ερωτήσεις "καταφέρνουμε":

- ο ένας να προσπαθεί να μαντέψει για τον άλλο
- να γίνονται λάθη
- να παίζονται "παιχνίδια" χειρισμού και εξαπάτησης
- ο ένας ψάχνει τα κίνητρα του άλλου, τι κρύβει, τι προσπαθεί να κάνει...
- να νιώθει ο άλλος απειλημένος και να επιλέγει κατά συνέπεια αμυντική συμπεριφορά.

Τι πρέπει να κάνει κανείς:

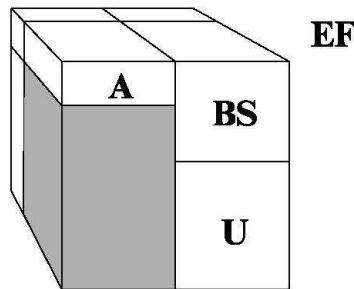
1. Να αντιμετωπίζει τον άλλο με θέσεις και όχι με ερωτήσεις.
2. Να ακούει προσεκτικά.
3. Να παραδέχεται τα αισθήματά του.
4. Να παίρνει το ρίσκο που αντιστοιχεί.

Από την άλλη μεριά,

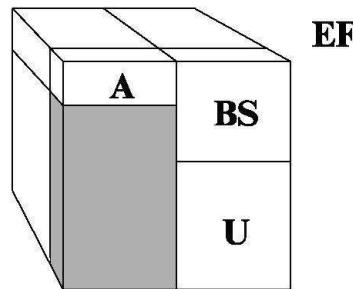
Οι ερωτήσεις ΘΕΤΙΚΟΥ τύπου κρατούν τον άλλον ανοιχτό:

1. Μεταφέρουν εμπιστοσύνη, και επιτρέπουν να ζητάει κανείς βοήθεια, να κάνει προτάσεις, εισηγήσεις κ.λπ. π.χ.:

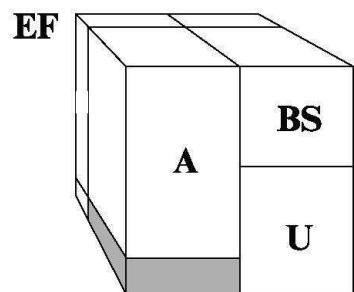
"Τι νομίζετε ότι μπορώ να κάνω μ' αυτό το πρόβλημα; Τι σκέφτεστε γι' αυτό; Τι προτείνετε...".
2. Βοηθούν στο ξεκαθάρισμα προκαλώντας παράφραση και διατήρηση της ροής της συζήτησης. Π.χ. λέει κανείς: "ανησυχείτε επειδή δεν ξέρετε καλά το νέο σύστημα;".



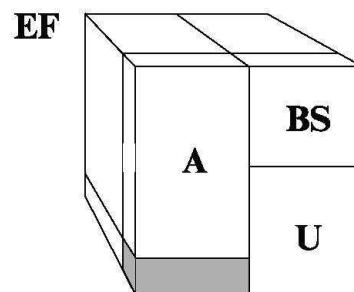
Εικόνα 5.
Καλός ακροατής



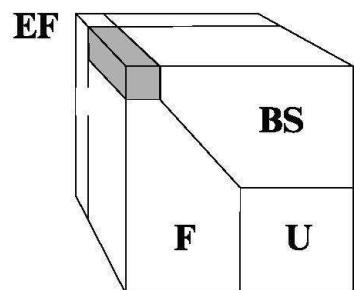
Εικόνα 6.
Κρυψίνους



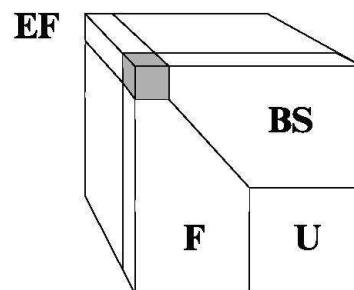
Εικόνα 7.
Ευθύς



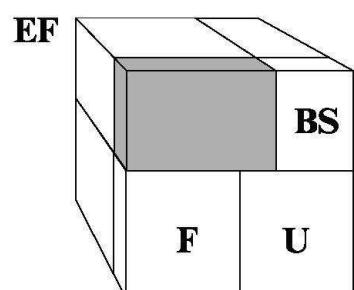
Εικόνα 8.
Εγωπαθής



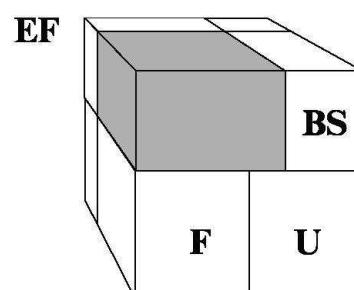
Εικόνα 9.
Εργασιομανής



Εικόνα 10.
Κλειστός



Εικόνα 11.
Ρηχός



Εικόνα 12.
Ανοιχτός