

ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΕΜΠΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ-
ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ

ΚΟΤΣΙΡΑ ΜΑΡΙΑ
ΝΤΟΒΑ ΣΟΦΙΑ

Θεσσαλονίκη
2008

ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ -
ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ

Το σώμα μας περικλείει τον κόσμο.

Ένα βαθύ ταξίδι μέσα στο σώμα είναι ένα ταξίδι στα πέρατα της γης. Το σώμα μας, είναι η μικρογραφία του σύμπαντος. Διέπεται από τους ίδιους νόμους που διέπουν το σύμπαν. Το «γνώθι σ' αυτόν» ισοδυναμεί με το «γνωρίζω τον κόσμο».

Το σώμα μας είναι η αρχή και το τέλος. Είναι ο φορέας, το όχημα της ψυχής, όσο αυτή ταξιδεύει στον πλανήτη γη. Με αυτό γεννιέται και στο τέλος του γήινου ταξιδιού πάνω στη γη, αυτό αφήνει, για να συνεχίσει το ταξίδι της στην άλλη διάσταση.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1 . ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α	3
1.1 ΓΕΝΙΚΑ.....	3
1.2 ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	4
1.2.1 Τα μη λεκτικά σήματα.....	4
1.2.2 Μη λεκτικά σήματα και μη λεκτικές συμπεριφορές.....	6
1.2.3 Διαρροή της αλήθειας.....	6
1.3 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	7
1.3.1 Χαρακτηριστικά της Μη Λεκτικής Επικοινωνίας	9
2 . ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β.....	11
ΓΛΩΣΣΑ ΣΩΜΑΤΟΣ	11
2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	11
2.1.1 Η εμφάνιση.....	12
2.1.2 Οι χειρονομίες	13
2.2 ΕΜΦΑΝΙΣΗ.....	14
2.2.1 Παράγοντες επηρεασμού της εμφάνισης	14
2.2.2 Ενδυμασία	15
2.2.3 Πρώτη Εντύπωση	18
2.3 ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΣΤΗΝ ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΩΝ ΔΥΟ ΦΥΛΩΝ.....	19
2.3.1 Παράγοντες διαφοροποίησης των δύο φύλων	19
2.3.2 Διαφορές στις στάσεις του σώματος και στη συμπεριφορά μεταξύ των δύο φύλων.....	20
2.3.3 Διαφορές στην απτική επαφή μεταξύ των δύο φύλων.....	21
3 . ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ.....	23
ΤΟΜΕΙΣ ΤΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ	23
3.1 ΜΗΝΥΜΑΤΑ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΟ ΚΑΙ ΤΟ ΚΕΦΑΛΙ	23
3.1.1 Πρόσωπο	23
3.2 ΚΕΦΑΛΙ.....	28
3.2.1 Κατασκευή κεφαλιού	28
3.2.2 Λειτουργία του εγκεφάλου	28
3.2.3 Νεύμα- Εμβλήματα	28
3.2.4 Χρήση των κινήσεων του κεφαλιού και χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του ατόμου	29
3.3 ΧΕΙΡΑΨΙΕΣ.....	30
3.3.1 Τα επτά στοιχεία του χαιρετισμού.....	31
3.4 ΧΕΙΡΟΝΟΜΙΕΣ ΚΑΙ ΚΙΝΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ.....	32
3.4.1 Λειτουργίες που εξυπηρετούν οι χειρονομίες.....	32
3.4.2 Χειρονομίες και Προσωπικότητα	36
3.5 ΣΗΜΑΣΙΑ ΣΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΠΑΦΗΣ.....	38
3.5.1 Εξέλιξη της σωματικής επαφής	38
3.5.2 Χώρος.....	39

3.5.3 Τύποι σωματικής επαφής	40
3.5.3.1 Ερμηνεία σωματικών επαφών	40
3.5.4 Αποτελέσματα της σωματικής επαφής	41
3.6 ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΣΤΑΣΕΩΝ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΧΕΙΡΟΝΟΜΙΩΝ	42
4 . ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ.....	45
ΧΩΡΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	45
4.1 Η ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	45
4.2 ΠΩΛΗΣΗ – ΑΓΟΡΑ	45
4.2.1 Πωλήσεις.....	45
4.2.2 Αγορές	48
4.2.3 Συνέντευξη	49
5 . ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε.....	51
ΈΡΕΥΝΑ ΜΕ ΘΕΜΑ «ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΠΟΥ ΦΟΡΟΥΝ ΣΤΟΛΗ ΣΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΧΡΟΝΙΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟ ΑΠΡΙΛΙΟΣ- ΜΑΙΟΣ 2008».....	51
6. ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΣΤ.....	93
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	93
7 . ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	85
8 . ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	112

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η γλώσσα του σώματος ως μορφή επικοινωνίας έχει χαρακτηριστικό να μεταβιβάζει μηνύματα μέσω της έκφρασης και της χρήσης του σώματος, των αισθήσεων, των εκφράσεων του προσώπου, των ματιών και των χειρονομιών. Τα μη λεκτικά σήματα, τα οποία είναι υπεύθυνα για τη μετάδοση των μη λεκτικών μηνυμάτων μπορεί να είναι είτε συνειδητά, είτε ασυνείδητα.

Η μη λεκτική επικοινωνία αποτελεί κεντρικό στοιχείο της κοινωνικής συμπεριφοράς όχι μόνο των ανθρώπων αλλά και των ζώων. Τα βασικά μη λεκτικά σήματα του ανθρώπου είναι εξέλιξη των σημάτων των ζώων και αυτά μπορεί να είναι έμφυτα, ή επίκτητα. Η μη λεκτική οδός η οποία μεταβιβάζει συνεχώς μηνύματα στο κοινωνικό περιβάλλον του ατόμου, απορρέει από το συναίσθημα, τη σκέψη και την παρόρμηση του ατόμου.

Το πρόσωπο, η χροιά της φωνής, η εμφάνιση και οι χειρονομίες του ατόμου, είναι στοιχεία που δίνουν πληροφορίες σχετικά με τα συναισθήματα και την προσωπικότητα του. Ιδιαίτερα η εμφάνιση είναι από τις σημαντικότερες πηγές μη λεκτικών σημάτων και επηρεάζεται από τη φυσική έλξη του προσώπου και του σώματος και φυσικά από την ενδυμασία, η οποία είναι βασικός παράγοντας επηρεασμού σχετικά με τις κοινωνικές αλληλεπιδράσεις του ατόμου. Τα σημαντικότερα στοιχεία της εμφάνισης του σώματος είναι το σχήμα του, το βάρος και το ύψος του. Η ενδυμασία είναι πολύ σημαντικό στοιχείο για τη διεξαγωγή συμπερασμάτων στην πρώτη επαφή με κάποιο άλλο άτομο. Μπορεί επίσης να καταστεί ένα στοιχείο του επικοινωνιακού ύφους, να δηλώσει τη μοναδικότητα, την ένταξη και την προσωπικότητα.

Οι σχέσεις που δημιουργούν οι άνθρωποι χωρίζονται σε τυπικές και διαπροσωπικές. Στις τυπικές η ανταλλαγή είναι κατά βάση υπηρεσιών και πληροφοριών, σε αντίθεση με τις διαπροσωπικές που χαρακτηρίζονται από συναισθηματική ανταλλαγή. Για να δημιουργήσουν σχέσεις οι άνθρωποι θα πρέπει να κατέχουν μη λεκτικές κοινωνικές δεξιότητες, ώστε να ικανοποιούν τα δικαιώματα, τις υποχρεώσεις και τις απαιτήσεις τους σε λογικό βαθμό, χωρίς να θίγονται τα ανάλογα δικαιώματα, υποχρεώσεις και απαιτήσεις των άλλων. Επιπροσθέτως, θα πρέπει να έχουν ικανότητα προσαρμογής των προσωπικοτήτων

και αυτό επιτυγχάνεται με τα μη λεκτικά διαπραγματευτικά σήματα τα οποία περιλαμβάνουν λεπτές και διακριτικές κινήσεις, οι οποίες συνήθως μεταδίδονται δοκιμαστικά για να διερευνηθούν οι πιθανότητες διαμόρφωσης, ή εξέλιξης του δεσμού.

Η μη λεκτική επικοινωνία είναι διαφορετική μεταξύ των δύο φύλων, διαφοροποιείται από πολύ μικρή ηλικία και οφείλεται σε παράγοντες γενετικούς, στη μίμηση κοινωνικών προτύπων και στις αμοιβές και τιμωρίες από τον κοινωνικό περίγυρο. Γενικά, οι γυναίκες είναι πιο εκφραστικές σε σύγκριση με τους άνδρες, ενώ το σημείο που υπερτερεί ο άνδρας είναι στη ρύθμιση και στον έλεγχο της έκφρασης των συναισθημάτων. Επίσης, διαφορές στη γλώσσα του σώματος υπάρχουν μεταξύ διαφορετικών πολιτισμών, λαών και κουλτούρας.

Οι τομείς της γλώσσας του σώματος περιλαμβάνουν το πρόσωπο, τη βλεμματική επαφή, τις χειραψίες και τις χειρονομίες. Το κεφάλι περιλαμβάνει υποκριτικές και αυθόρμητες εκφράσεις. Οι πρώτες σχηματίζονται λόγω συναισθηματικών διεγέρσεων και οι δεύτερες λόγω μιμητικών μηχανισμών. Οι επτά κύριες εκφράσεις¹ είναι η θλίψη, η ευτυχία, η χαρά, η αηδία, η έκπληξη, η οργή, ο φόβος. Σημαντικό ρόλο στο κεφάλι παίζουν και οι κινήσεις του, οι οποίες δημιουργούν τα εμβλήματα και τα νεύματα και δίνουν στοιχεία για την προσωπικότητα του ατόμου. Η βλεμματική επαφή χρησιμοποιείται για να μεταφέρει θετικά και αρνητικά μηνύματα. Με το βλέμμα ξεκινούν όλες οι επαφές και μέσω αυτού καθορίζεται η φύση των διαπροσωπικών σχέσεων, ανταλλάσσονται συναισθήματα μεταξύ των αλληλεπιδρώντων και ρυθμίζεται η ροή του λόγου στη διάρκεια των συνομιλιών. Η σωματική επαφή χρησιμοποιείται στους χαιρετισμούς, στην αυτοεπαφή και γενικά παίρνει πολλές μορφές. Οι χειρονομίες επιτρέπουν ένα βαθμό εκφραστικότητας και λεπτότητας που δεν είναι δυνατός με άλλες πλευρές της μη λεκτικής επικοινωνίας. Οι χειρονομίες εξυπηρετούν κάποιες λειτουργίες, δηλαδή τους επεξηγητές και άλλα σήματα που συνδέονται με την ομιλία, συμβατικά και γλωσσικά σήματα, κινήσεις που εκφράζουν συναισθήματα, κινήσεις που εκφράζουν την προσωπικότητα και κινήσεις που χρησιμοποιούνται σε ποικίλες θρησκευτικές και άλλες τελετές. Πολλές χειρονομίες έχουν οικουμενικό χαρακτήρα, όπως το χειροκρότημα. Η σωματική επαφή είναι ιδιαίτερα χρήσιμη για τη ψυχική ηρεμία του

¹ Eckman, 1972

ατόμου καθώς και για την ανάπτυξή του, ειδικά όταν είναι βρέφος. Ακόμα και στη λεκτική συνιστώσα υπάρχει μια μη λεκτική πτυχή από πίσω. Η φωνή δίνει στοιχεία για την ηλικία, το φύλο, την ελκυστικότητα, την κοινωνική τάξη, και το εκπαιδευτικό επίπεδο. Οι ήχοι μεταξύ των λέξεων εκφράζουν συναισθήματα και στάσεις. Η φωνητική επικοινωνία των ανθρώπων αποτελείται από τρεις ομάδες στοιχείων. Η πρώτη ομάδα περιλαμβάνει τα λεγόμενα επαφικά φαινόμενα του λόγου, τις στερεότυπες εκφράσεις, τις επαναλήψεις λέξεων, ή μικρών φράσεων, και τις παραδρομές του λόγου.

Η γλώσσα του σώματος είναι πολύ σημαντική και στο χώρο εργασίας. Τόσο από τους πωλητές, όπου η καλή τους εμφάνιση και η κατάλληλη αποκωδικοποίηση των μη λεκτικών σημάτων θα βοηθήσουν στην πώληση, όσο και από τα διευθυντικά στελέχη, όπου μέσω της γλώσσας του σώματος θα διαχειριστούν καλύτερα τους πιθανούς πελάτες τους, αλλά και τους υφισταμένους τους. Η μη λεκτική επικοινωνία είναι απαραίτητη και στη συνέντευξη, η οποία μπορεί με σωστό χειρισμό να δράσει θετικά υπέρ του συνεντευξιαζομένου.

Τα βρέφη γεννιούνται με τις αυθόρμητες συναισθηματικές εκφράσεις, αργότερα, στη ζωή τους μαθαίνουν να χρησιμοποιούν τους κοινωνικούς κανόνες έκφρασης και να χειρίζονται τις υποκριτικές εκφράσεις. Τα παιδιά αποκωδικοποιούν με επιτυχία κυρίως τις αυθόρμητες αντιδράσεις, ενώ πολύ αργότερα μαθαίνουν την αποκωδικοποίηση των υποκριτικών εκφράσεων².

² Malatesta, 1985

SUMMARY

The characteristic of body language as a form of communication is to transport messages through expression and use of the body, the senses, the facial expressions, the eyes and gestures. Non-verbal signals, which are responsible for the transmission of non verbal messages, might be conscious or unconscious.

Non-verbal communication is a central feature of not only man's social behavior but also animal's behavior. The basic non-verbal signals of man are the evolution of the animal's signals and those can be natural or acquired. The non-verbal way, which constantly transmits messages to the individual's social environment, conveys feelings, thought and impulsion of man.

The faces, the color of the voice, appearance as well as gestures are features that provide information in relation to the feelings and the individual's personality. Especially appearance is one of the most important sources of non verbal signals and is influenced by the natural attraction of the face and body, and of course clothing, which is a basic influential factor relative to the individuals' social interaction. The most important features of the body's appearance are its shape, weight and height. Clothing is a much more important feature for reaching conclusions at first contact with another individual. It can also be a feature of the communicative attitude, to show uniqueness, category and personality. The relationships that people form are divided in typical and personal. In typical relationships the exchange is basically of service and information whereas in personal relationships it is of emotions. In order to form relationships, people must possess non-verbal social skills so to justify the rights, the obligations and their demands rationally, without offending respective rights, obligations and demands of others. In addition they will have to possess ability to adjust to the personality of others and this is achieved with non verbal negotiation signals which include fine and distinctive moves, which are usually transmitted as a test in order to investigate the odds to form and develop a bond. Non verbal communication is different between the two sexes, it differs beginning at a very young age, and that results from genital factors, the mimic of social models and the rewards and punishments from the social environment. In general, women are more expressive compared to men, while the feature of man's superiority is the

adjustment and control over the expression of feelings. Also, there are also differences in body language between different cultures and nations.

The aspects of body language include the face, the eye contact, handshakes and gestures. The head includes pretentious and spontaneous expressions. The first are formed due to emotional stimulation and the second due to mimic mechanisms. The seven main expressions, according to Eckman, are sadness, happiness, joy, disguise, anger, fear. The movements of the head play an important role in giving information about the individual's personality. Eye contact is used to transmit positive and negative messages. All contacts start with the look, and through it the nature of the relationship is defined, emotions are exchanged between the persons and the flow of speech is adjusted during conversation. Physical contact is used in greetings, self contact and in general it can take a lot of forms. Gestures allow a level of expression and tactfulness, which is not as strong as other forms of non-verbal communication. Gestures serve some functions, the explanatory and other signals connected to speech, both conventional and linguistic, movements that express feelings, personality and movements that are used in various religious and other ceremonies. Many gestures, like applause, have a universal character. Physical contact is especially useful for the emotional tranquility of the person as well as their development, especially as infant. Even in the verbal aspect there is a non verbal feature. The voice provides information about age, the sex, attractiveness, social class and educational level. The sounds between words express feelings and opinion. Vocal communication of people consists of three feature groups. The first group includes the speech phenomena such as stereotype expressions, word or small phrase repetition, and speech mistakes.

The body language is very important in the work environment. From salespersons who are their good appearance and the proper decoding of non verbal signals will promote sales to managerial executives who, through body language will handle their costumers better, and also the people under them. Non verbal communication is necessary also during the interviews, which with good command can perform in favor of the person.

Infants are born with spontaneous emotional expressions, later, in life they learn to use social expression rules and handle pretentious expressions. Children decode

spontaneous reactions successfully, while much later they learn to decode pretentious expressions.

Body language plays a very important role in dance cure as well as sign language. Dance cure functions progressively, connecting the physical to the emotional level and helps the creation of the body image and sense of identity. Sign language uses the body language to form morphology and sequence, through the hands, body movement and facial expressions.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ευχαριστούμε πολύ τις οικογένειές μας για τη στήριξη που μας προσέφεραν σε αυτή μας την προσπάθεια. Επιπλέον, θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε την κυρία Σμυρνή Νίκη, marketing manager της εταιρίας Goody's Flo Café καθώς επίσης και τη βοηθό της κυρία Νταραχάνη Παναγιώτα για τις πληροφορίες που μας έδωσαν . Επίσης θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τους υπευθύνους , αλλά και τους εργαζομένους των παρακάτω εταιριών για τη βοήθειά τους στη διεξαγωγή της πρωτογενούς έρευνας: Ξενοδοχείο«EDELWEISS», Εταιρία καφέ- εστίασης «STARBUCKS», Φαρμακείο Θεοδωρίδου Ελένη, Εκδοτήρια εισιτηρίων Κ.Τ.Ε.Α. Θεσσαλονίκης Α.Ε., Εταιρία εισαγωγής και εμπορίας γραφικών υλών «ΑΡΙΩΝ Ο.Ε.», Καφέ «ΚΟΥΣ ΚΟΥΣ», Καφέ «ΜΑΝΙΦΕΣΤΟ», Εταιρία εισαγωγής και εμπορίας ενδυμάτων «ΑΣΤΕΡΗ», «WATER LAND». Τέλος, εξαιρετικά πολύτιμη, ήταν και η βοήθεια της καθηγήτριας του τμήματός μας Εμπορίας και Διαφήμισης κυρίας Μπόγκα Κατερίνας, την οποία ευχαριστούμε θερμά για την επιτυχή συνεργασία.

*Με εκτίμηση,
Κοτσίρα Μαρία
Ντόβα Σοφία*

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΩΝ

Εικόνα 2.1 «Χειρονομία του Morris».....	15
Εικόνα 2.2 «Στολές αεροσυνοδών».....	16
Εικόνα 2.3 «Ακραίες μορφές ενδυμασίας»	17
Εικόνα 2.4 «Ακραίες μορφές ενδυμασίας»	17
Εικόνα 2.5 «Ακραίες μορφές ενδυμασίας»	17
Εικόνα 2.6 «Στάση κυριαρχίας».....	20
Εικόνα 3.1 «Αυθόρμητες εκφράσεις»	25
Εικόνα 3.2 «Αυθόρμητες εκφράσεις»	25
Εικόνα 3.3 «Εκφραση θλίψης»	25
Εικόνα 3.4 «Εκφραση ευτυχίας».....	25
Εικόνα 3.5 «Εκφραση χαράς».....	25
Εικόνα 3.6 «Εκφραση αηδίας»	25
Εικόνα 3.7 «Εκφραση έκπληξης»	26
Εικόνα 3.8 «Εκφραση οργής».....	26
Εικόνα 3.9 «Εκφραση φόβου»	26
Εικόνα 3.10 «Χειραψία»	31
Εικόνα 3.11 «Κινήσεις του σώματος».....	34
Εικόνα 3.12 «Συνήθεις χειρονομίες».....	34
Εικόνα 3.13 «Σωματική επαφή κατά την παιδική ηλικία»	39
Εικόνα 3.14 «Απόσταση προσωπικής σχέσης»	40
Εικόνα 3.15 «Σωματική επαφή υποστήριξης και φιλίας»	41
Εικόνα 3.16 «Χειρονομία»	42
Εικόνα 3.17 «Χειρονομία».....	43
Εικόνα 3.18 «Χειρονομία».....	43

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η μελέτη αυτή γίνεται μέσα στα πλαίσια της Πτυχιακής Εργασίας της Σχολής Εμπορίας και Διαφήμισης (Marketing), υπό την εποπτεία της καθηγήτριας του τμήματός μας κας Μπόγκα Κατερίνας, με θέμα «*Μη Λεκτική Επικοινωνία - Γλώσσα του Σώματος*».

Σκοπός της προσπάθειας αυτής, είναι να γίνει κατανοητή από τον αναγνώστη η εκτεταμένη δράση και η τεράστια σημασία της μη λεκτικής επικοινωνίας, έτσι ώστε να γίνει πιο ικανός στη χρήση της. Να αντιληφθεί ότι όσες περισσότερες πτυχές της γλώσσας του σώματος κατέχει, τόσο πιο πολύ μπορεί να λαμβάνει σήματα από τον περίγυρό του, να τα κωδικοποιεί, να τα αποκωδικοποιεί και έτσι να χρησιμοποιεί τη γλώσσα του σώματος πιο αποτελεσματικά, ώστε να διευκολύνει την διαδικασία της επικοινωνίας. Οι τομείς και οι επιμέρους παράμετροι του θέματος είναι ανεξάντλητοι, για το σκοπό αυτό θα επικεντρώσουμε το ενδιαφέρον μας σε δυο κατά βάση τομείς: (α) Τα νεύματα και τις χειρονομίες και (β) Την εξωτερική εμφάνιση και ειδικότερα την ενδυμασία.

Η γλώσσα του σώματος αποτελεί την αρχέγονη, ισχυρή και οικουμενική μορφή επικοινωνίας. Η μορφή αυτή επικοινωνίας είναι υπεύθυνη για τη δημιουργία των διαπροσωπικών σχέσεων και είναι τόσο έντονη, που στις συναισθηματικά φορτισμένες καταστάσεις βρίσκει δίοδο ώστε να αποκαλύπτεται, ξεπερνώντας τον συνειδητό λογικό έλεγχο.

Η γλώσσα του σώματος αποκαλύπτεται μέσα από διάφορα κανάλια. Η βλεμματική επαφή, η στάση του σώματος, η αφή, η εμφάνιση και οι εκφράσεις είναι βασικοί τομείς έκφρασης της μη λεκτικής οδού.

Στη συνέχεια παρατίθενται κάποιοι ορισμοί βασικών όρων, οι οποίοι θα βοηθήσουν τον αναγνώστη στην πληρέστερη κατανόηση του κειμένου.

- **Κοινωνικοί κανόνες:** είναι το σύνολο των κανόνων που καθορίζουν την εκδήλωση, ή μη, όπως και την ένταση έκφρασης των συναισθημάτων, ανάλογα με την περίπτωση. Επιβάλλουν την αύξηση και τη μείωση συμπεριφορών, που σχετίζονται με συγκεκριμένες συναισθηματικές καταστάσεις. Οι κοινωνικοί κανόνες, επειδή στηρίζονται στην παρατήρηση και τη μίμηση, είναι ελλιπώς ανεπτυγμένοι στους εκ γενετής τυφλούς και για

το λόγο αυτό, μοιάζει ανέκφραστο το πρόσωπο κατά τη διάρκεια συνομιλιών. Οι κοινωνικοί κανόνες, διαφέρουν σε κάθε πολιτισμικό σύστημα, και σχετίζονται με το μορφωτικό και οικονομικό επίπεδο των διαφόρων κοινωνικών ομάδων³.

- **Κοινωνικές δεξιότητες:** είναι τα είδη της συμπεριφοράς τα οποία επιστρατεύουν οι άνθρωποι στις διαπροσωπικές τους σχέσεις έτσι ώστε να παίρνουν όσο το δυνατόν περισσότερες αμοιβές⁴.

³ Παπαδάκη – Μιχαηλίδη, 1997

⁴ Kelly, 1982

1 . ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α

1.1 Γενικά

Δυο ορισμοί για την επικοινωνία:

(α) Επικοινωνία είναι η διαδικασία ανταλλαγής πληροφοριών και μεταβίβασης μηνυμάτων από ένα άτομο σε άλλο (πομπός και δέκτης), μέσω συμβόλων, ήχων, αριθμών, γραμμάτων και χειρονομιών⁵.

(β) Επικοινωνία είναι η πολύπλευρη διαδικασία ανάπτυξης των επαφών μεταξύ των ανθρώπων, η οποία υπαγορεύεται από τις ανάγκες της κοινής δραστηριότητας⁶.

Η διαδικασία αυτή μπορεί να είναι μονόδρομη, ή αμφίδρομη. Στη μονόδρομη επικοινωνία, μεταβιβάζεται ένα μήνυμα από ένα άτομο (πομπός), προς κάποιο άλλο άτομο (δέκτης), χωρίς όμως να αναμένεται ανταπόκριση, ενώ αντίθετα στην αμφίδρομη επικοινωνία, όπου ενδέχεται να εμπλέκονται περισσότερα άτομα, αποκωδικοποιούνται με σαφήνεια τα μηνύματα, υπάρχει ανατροφοδότηση και επανάδραση με αποτέλεσμα τη γνήσια και αληθινή επικοινωνία⁷. Το μήνυμα, το περιεχόμενο του οποίου πρέπει να μεταδίδεται με ακρίβεια και σαφήνεια από τον πομπό, πρέπει να είναι επακριβώς προσαρμοσμένο στο νοητικό επίπεδο του δέκτη. Η αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας εξαρτάται από τις ιδιαίτερες δεξιότητες και ικανότητες του δέκτη να αποκωδικοποιεί τα μηνύματα που λαμβάνει.

Η εναλλαγή ρόλων (ο πομπός να γίνεται δέκτης και το αντίστροφο) κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας, η αποτελεσματική αποκωδικοποίηση, η ανατροφοδότηση, η επανάδραση είναι τα βασικά στοιχεία που εγγυώνται την εξασφάλιση μιας αληθινής και ορθής επικοινωνίας.

Η επικοινωνία που πραγματοποιείται μέσω της ομιλίας μπορεί να είναι λεκτική, ή μη λεκτική. Η λεκτική επικοινωνία περιλαμβάνει φαινόμενα που αφορούν στον προφορικό και στο γραπτό λόγο. Με τον προφορικό λόγο μεταδίδονται περισσότερα και με μεγαλύτερη ταχύτητα μηνύματα από το γραπτό,

⁵ Dance, 2001

⁶ Πετρόφσκι, 1990

⁷ Πασιαρδής, 2001

επειδή ο προφορικός λόγος βοηθιέται από συνοδευτικά φαινόμενα λόγου, όπως οι δισταγμοί, οι παύσεις, ο τόνος της φωνής.

Η μη λεκτική επικοινωνία περιλαμβάνει την έκφραση και τη χρήση του σώματος, τις αισθήσεις, τις εκφράσεις του προσώπου και των ματιών, τις χειρονομίες.

1.2 Μη Λεκτική Επικοινωνία

1.2.1 Τα μη λεκτικά σήματα

Η μη λεκτική επικοινωνία είναι η διαδικασία μέσω της οποίας ένα άτομο επηρεάζει τη συμπεριφορά, τη νοητική κατάσταση, ή τα συναισθήματα κάποιου άλλου, χρησιμοποιώντας ένα, ή περισσότερα μη λεκτικά κανάλια. Όλες οι πηγές μετάδοσης πληροφοριών και συναισθημάτων, εκτός του λόγου, αποτελούν τα *κανάλια της μη λεκτικής επικοινωνίας*⁸.

Τα μη λεκτικά μηνύματα στους ανθρώπους εκπέμπονται από τρεις βασικές πηγές. Η πρώτη πηγή είναι η **γενική εντύπωση** που δημιουργεί το ίδιο το άτομο στους άλλους ανθρώπους. Η γενική εντύπωση του ατόμου σχηματίζεται από την εμφάνιση του σώματός του, τις εκφράσεις του προσώπου του, το βλέμμα του, τις χειρονομίες που κάνει, τις κινήσεις, τον προσανατολισμό και τη στάση του σώματός του, τις αντιδράσεις του στη σωματική επαφή, το μέγεθος του ζωτικού του χώρου, την ενδυμασία του, τη μυρωδιά του σώματός του και άλλα. Η γενική εμφάνιση δίνει πληροφορίες για το φύλο, την ηλικία, το κοινωνικοοικονομικό επίπεδο, την προσωπικότητα, το συναισθηματικό κόσμο και τις διαθέσεις του ατόμου.

Η δεύτερη πηγή μη λεκτικών σημάτων εντοπίζεται στα **μη λεκτικά στοιχεία του λόγου** όπως τον τόνο, τη σταθερότητα, την ένταση και την αλλοίωση της φωνής, την ταχύτητα ροής του λόγου, τις παύσεις, την προφορά και τους διάφορους ήχους εκτός των λέξεων. Η κατηγορία αυτή ονομάζεται και «φωνητική επικοινωνία».

Η τελευταία κατηγορία περιλαμβάνει τα **μη λεκτικά μηνύματα που μεταδίδονται από το χώρο** στον οποίο ο άνθρωπος εργάζεται, διασκεδάζει, κατοικεί, συχνάζει. Η αρχιτεκτονική, η διακοσμητική του χώρου, τα έπιπλα, ο

⁸ Παπαδάκη – Μιχαηλίδη, 1997

φωτισμός, τα χρώματα ακόμα και οι μυρωδιές του χώρου αποτελούν μέρος της μη λεκτικής επικοινωνίας.

Τα μη λεκτικά μηνύματα τα οποία μεταδίδονται από τον ίδιο τον άνθρωπο κατατάσσονται σε τρεις κατηγορίες, ανάλογα με το βαθμό συνείδησης και ελέγχου που ασκούν επάνω τους τόσο εκείνοι που τα μεταδίδουν, όσο αυτοί που τα λαμβάνουν.

Στην πρώτη κατηγορία κατατάσσονται τα μη λεκτικά σήματα, για την εκδήλωση και την επιρροή των οποίων **ούτε ο δότης, ούτε ο λήπτης δεν έχουν καθόλου επίγνωση, ή έλεγχο**. Παράδειγμα τέτοιου σήματος αποτελεί η διεύρυνση της κόρης των ματιών στα άτομα τα οποία είναι σεξουαλικά ερεθισμένα (δότες). Όταν μεταδίδονται τα ασυνείδητα μη λεκτικά σήματα, επηρεάζεται η νοητική και η συναισθηματική κατάσταση του δότη, αλλά και του λήπτη, χωρίς οι ίδιοι να μπορούν να ελέγξουν και χωρίς να γνωρίζουν το γιατί. Σε αντίθεση με τα ζώα ένα πολύ μικρό κομμάτι της μη λεκτικής επικοινωνίας εκδηλώνεται στο ασυνείδητο επίπεδο.

Η δεύτερη κατηγορία περιλαμβάνει τα σήματα που μεταβιβάζονται και ερμηνεύονται **κατά ένα μέρος συνειδητά και κατά ένα μέρος ασυνείδητα**. Παράδειγμα αυτού, είναι το ντύσιμο ενός ατόμου, το οποίο επηρεάζει την στάση των άλλων απέναντι του.

Τέλος, υπάρχουν μη λεκτικά σήματα τα οποία είναι πλήρως **συνειδητά και ελεγχόμενα**, όπως για παράδειγμα οι υποδείξεις που γίνονται με το δείκτη του χεριού κατά τη διάρκεια της ομιλίας.

Από μελέτες βρέθηκε, ότι έχουν αναπτυχθεί τουλάχιστον δύο μηχανισμοί στον εγκέφαλο, οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για την εκδήλωση της μη λεκτικής επικοινωνίας των ανθρώπων. Ο πρώτος μηχανισμός, αποτελείται από πρωτόγονα κέντρα του κατώτερου εγκεφάλου τα οποία εδρεύουν στον υποθάλαμο και στο στεφανοειδές σύστημα και κυβερνούν τις αυθόρμητες, ανεξέλεγκτες και ασυνείδητες μη λεκτικές αντιδράσεις. Ο δεύτερος μηχανισμός αποτελείται από ανώτερα κέντρα του εγκεφάλου που βρίσκονται στον κινητικό φλοιό και ελέγχουν τις εκφράσεις και τις συμπεριφορές που υπακούουν στους κοινωνικούς κανόνες.

1.2.2 Μη λεκτικά σήματα και μη λεκτικές συμπεριφορές

Οι μη λεκτικές συμπεριφορές που εκδηλώνει ο άνθρωπος αποτελούνται από πολλούς συνδυασμούς μη λεκτικών σημάτων. Όπως τα μη λεκτικά σήματα είναι τελείως αυθόρμητα, έτσι και οι μη λεκτικές συμπεριφορές είναι, είτε μερικά αυθόρμητες και μερικά ελεγχόμενες, είτε τελείως ελεγχόμενες. Οι άνθρωποι έχουν αναπτύξει κανόνες οι οποίοι παρεμβαίνουν στις αυθόρμητες αντιδράσεις και καθορίζουν το ποιος έχει δικαίωμα να εκφράζει τι, πώς, πότε, με ποιον τρόπο και σε ποιον.

Οι κανόνες αυτοί ονομάζονται **κοινωνικοί κανόνες έκφρασης** και καθορίζουν τον κοινωνικά αποδεκτό τρόπο έκφρασης συναισθημάτων. Έτσι, οι περισσότερες καθημερινές συναισθηματικές εκδηλώσεις είναι κατά ένα μέρος αυθόρμητες και κατά ένα μέρος ελεγχόμενες, ή υποκριτικές⁹.

Οι αυθόρμητες μη λεκτικές συμπεριφορές είναι κοινές σε όλους τους ανθρώπους ασχέτως πολιτισμικού συστήματος. Αντίθετα οι ελεγχόμενες, μαθαίνονται με τη μίμηση και την εξάσκηση, και είναι ποικίλες στα διάφορα πολιτισμικά συστήματα.

1.2.3 Διαρροή της αλήθειας

Υπάρχουν τρεις διαφορετικοί τρόποι με τους οποίους μπορεί να διαρρεύσει η αλήθεια¹⁰, μέσω της παρατήρησης των αυθόρμητων εκδηλώσεων, οι οποίες εμφανίζονται παρά τη θέληση των ανθρώπων:

Πρώτον, όταν οι άνθρωποι επιχειρούν απάτη, οι κινήσεις τους δεν είναι αυθόρμητες και χαλαρές, αλλά προγραμματισμένες και φαίνονται ύποπτες. Δεύτερον, όταν επιχειρούν να εξαπατήσουν λέγοντας ψέματα, βιώνουν άγχος και ενοχές-τα οποία παράγουν ειδικές αντιδράσεις, όπως οι νευρικές κινήσεις στα δάχτυλα, το παιχνίδι με μικρά αντικείμενα, το δάγκωμα των νυχιών, των μολυβιών και άλλων αντικειμένων. Τέλος, οι άνθρωποι στην προσπάθεια τους να κρύψουν την αλήθεια δεν καταφέρνουν να κρύψουν όλα τα μη λεκτικά κανάλια επικοινωνίας ταυτόχρονα και εξίσου καλά και επομένως όταν επιχειρείται προβολή των

⁹ Όπως θα δούμε παρακάτω, οι κανόνες αυτοί μπορεί να διαφέρουν στις διάφορες πολιτισμικές ομάδες ανθρώπων, πολιτισμικά συστήματα.

¹⁰ Feldman, Philippon & Custrini, 1991

υποκριτικών αισθημάτων, τα πραγματικά αισθήματα «διαρρέουν» μέσω διαφορετικών καναλιών.

1.3 Ο Ρόλος της Μη Λεκτικής Επικοινωνίας

1. Η μη λεκτική επικοινωνία σε ορισμένες περιπτώσεις αντικαθιστά πλήρως το λόγο. Αυτό συμβαίνει στις περιπτώσεις των κωφών, ή σε περιπτώσεις όπου τα άτομα είναι σε μεγάλη απόσταση, ή ακόμα σε πολύ θορυβώδες περιβάλλον. Αποκλειστική χρήση της μη λεκτικής επικοινωνίας γίνεται επίσης σε περιπτώσεις όπου πρέπει να σταλεί κάποιο μήνυμα χωρίς να γίνει θόρυβος.
2. Στις καθημερινές αλληλεπιδράσεις η μη λεκτική οδός δρα παράλληλα με τη λεκτική και η μια συμπληρώνει την άλλη. Στους ανθρώπους το λεκτικό κανάλι παίζει πρωταρχικό ρόλο στην ανταλλαγή πληροφοριών, ενώ το μη λεκτικό επιστρατεύεται στις περιπτώσεις που ανταλλάσσονται στάσεις και συναισθήματα. Συχνά το μη λεκτικό και λεκτικό σήμα που μεταδίδονται από το ίδιο άτομο, συγκρούονται.
3. Ένας άλλος στόχος των μη λεκτικών σημάτων είναι να βοηθήσουν και να διευκολύνουν τη λεκτική επικοινωνία στα θέματα, που δεν είναι συναισθηματικά φορτισμένα, είναι δύσκολο να περιγραφούν με λόγια μόνο. Τα θέματα που σχετίζονται με μεγέθη, με σχήματα, με διαστήματα και με κατευθύνσεις χρειάζονται τη βοήθεια των σημάτων της μη λεκτικής οδού για να περιγραφούν με σαφήνεια.
4. Τα μη λεκτικά σήματα της φωνητικής επικοινωνίας διαφοροποιούν τα σημαντικά στοιχεία του λόγου από τα λιγότερα σημαντικά, δίνοντας έμφαση στα πιο ενδιαφέροντα σημεία. Με αυτό τον τρόπο κατευθύνεται και αυξομειώνεται η προσοχή και η αφοσίωση του ακροατή.
5. Η ρύθμιση και ο συγχρονισμός της ροής του λόγου μεταξύ του ομιλητή και του ακροατή συνιστούν μια ακόμα λειτουργία της μη λεκτικής οδού. Διάφορα στοιχεία της, όπως οι χειρονομίες καθορίζουν τη στιγμή της παράδοσης της συζήτησης από τον ομιλητή στον ακροατή¹¹.

¹¹ Capella, 1985

6. Μέσω της μη λεκτικής επικοινωνίας επίσης μεταδίδονται μηνύματα για τη συμφωνία, ή για τη διαφωνία των ακροατών όπως και για τις στάσεις τους στα λεγόμενα. Οι άνθρωποι κατά τη διάρκεια των συνομιλιών τους κινούνται συνεχώς. Όταν υπάρχει σύμπνοια, οι κινήσεις των σωμάτων τους είναι ρυθμικές. Σε αυτές τις περιπτώσεις παρατηρείται και το «φαινόμενο του καθρέφτη», δηλαδή διαπιστώνεται ότι όταν χαίρονται δύο άτομα τη σχέση τους, ο ένας καθρεπτίζει τις στάσεις και τις κινήσεις του άλλου.
7. Η μη λεκτική επικοινωνία βοηθάει ιδιαίτερα στην αυτοπαρουσίαση και δίνει τις πρώτες εντυπώσεις για το άτομο, ειδικά όταν βρίσκεται σε νέο χώρο.
8. Ένας πολύ σημαντικός στόχος της μη λεκτικής επικοινωνίας είναι ότι καθορίζει το αν θα δημιουργηθεί, ή όχι κάποια σχέση, καθώς επίσης και το τύπο της σχέσης που πρόκειται να δημιουργηθεί, χωρίς αυτό να χρειάζεται να ειπωθεί λεκτικά. Για παράδειγμα στις σχέσεις προϊστάμενος- υφιστάμενος, ο προϊστάμενος καθορίζει με τα μη λεκτικά σήματα που μεταδίδει ότι απαιτεί υποτακτική συμπεριφορά από τον υφιστάμενο του. Τα σήματα αυτά αποκωδικοποιούνται από τον υφιστάμενο, ο οποίος με τη σειρά του διαμορφώνει σχέση υποταγής απέναντι στον προϊστάμενο του.
9. Συχνά μέσω της μη λεκτικής οδού μεταδίδονται μηνύματα τα οποία είτε δεν μπορούν, είτε δεν πρέπει να εκφραστούν με το λόγο (αρνητικές σκέψεις, εντυπώσεις, συναισθήματα).
10. Τα μη λεκτικά κανάλια επικοινωνίας καλούνται και «παράθυρα ψυχής» διότι συχνά δρουν αυθόρμητα και σε μεγάλο βαθμό ανεξέλεγκτα. Όταν αφορά την ανταλλαγή συναισθημάτων οι άνθρωποι εμπιστεύονται τη μη λεκτική οδό από ότι το λόγο. Στις περιπτώσεις σύγκρουσης του λεκτικού και του μη λεκτικού μηνύματος, ειδικά όταν υπάρχει συναισθηματική φόρτιση, αποδίδεται βαρύτητα στο μη λεκτικό κανάλι. Υπάρχει βέβαια κόσμος που κάνει συνειδητή χρήση και εκμετάλλευση της μη λεκτικής τους συμπεριφοράς για να μεταδώσουν ψεύτικες πληροφορίες.

11. Από τις σημαντικότερες προσφορές της μη λεκτικής επικοινωνίας είναι ότι ως ένα βαθμό ελέγχει και ρυθμίζει τα συναισθήματα των ανθρώπων. Υποστηρίζεται από τους Philippot, Feldman & Mc Gee, 1991 ότι¹², με τις προσπάθειες που κάνουν οι άνθρωποι για τον έλεγχο των εκφράσεων τους, ελέγχουν ταυτόχρονα και τις ίδιες τις συναισθηματικές καταστάσεις που παράγουν οι εκφράσεις αυτές. Ο Izard, 1990¹³ απέδειξε ότι τα συναισθήματα παράγουν εκφράσεις, οι οποίες με τη σειρά τους, δίνοντας ανάδραση στον οργανισμό, παράγουν εντονότερες εκφράσεις, και έτσι οι άνθρωποι μπορούν να μπου σε μια δίνη κατά την οποία θα χάσουν τον αυτοέλεγχο τους. Επομένως, οι κοινωνικοί κανόνες έκφρασης, συμβάλλουν στη διατήρηση του αυτοελέγχου.
12. Η σωστή κωδικοποίηση και αποκωδικοποίηση των μη λεκτικών σημάτων, όπως και η εφαρμογή των κοινωνικών κανόνων έκφρασης κατά τη διάρκεια των επαφών, αποτελούν τα βασικότερα στοιχεία των κοινωνικών δεξιοτήτων.

1.3.1 Χαρακτηριστικά της Μη Λεκτικής Επικοινωνίας

Σύμφωνα με τους Burgoon, Buller και Woodall 1989¹⁴, η μη λεκτική επικοινωνία έχει ορισμένα χαρακτηριστικά τα οποία καθιστούν το ρόλο της ιδιαίτερα σημαντικό.

1. Η μη λεκτική επικοινωνία σε σχέση με τη λεκτική έχει **φυλογενετική προτεραιότητα**. Αυτό σημαίνει ότι στην πορεία της εξέλιξης του ανθρώπινου είδους η μη λεκτική επικοινωνία προϋπήρξε της λεκτικής. Για αυτό το λόγο, συχνά ασυνείδητα, σε καταστάσεις έντονου στρες και συναισθηματισμού οι άνθρωποι παλινδρομούν σε πρωτόγονους τύπους αντίδρασης και στηρίζονται λιγότερο στη λεκτική και περισσότερο στη μη λεκτική οδό.

¹² Philippot, Feldman & McGee, 1991

¹³ Izard, 1990

¹⁴ Burgoon, Buller & Woodall, 1989

2. Η μη λεκτική επικοινωνία έχει **οντογενετική προτεραιότητα**. Αυτό σημαίνει ότι κάθε άνθρωπος στην αρχή της ζωής τους επικοινωνεί με το περιβάλλον αποκλειστικά με μη λεκτικό τρόπο.
3. Η αρχική επικοινωνία σε όλες τις μορφές των κοινωνικών αλληλεπιδράσεων είναι μη λεκτική. Πάντα, πριν δράσει η λεκτική επικοινωνία, προηγείται η αποκωδικοποίηση και αξιολόγηση μιας πληθώρας πληροφοριών που μεταδίδονται μέσω της μη λεκτικής οδού, και κυρίως μέσω της εμφάνισης των ατόμων.
4. Μη λεκτικά σήματα ανταλλάσσονται παντού και πάντα, σε όλες τις μορφές των αλληλεπιδράσεων, είτε είναι διαπροσωπικές είτε είναι ομαδικές. Ακόμα και στις τηλεφωνικές αλληλεπιδράσεις. Μη λεκτικά σήματα μεταδίδονται μέσω της αλληλογραφίας, μέσω του ύπνου. Αποκλείεται να υπάρχουν στον ίδιο χώρο περισσότερα του ενός άτομα και να μην επικοινωνούν. Ακόμα και αν δεν θέλουν να αλληλεπιδράσουν, μεταδίδουν μέσω της μη λεκτικής τους οδού, το μήνυμα της απροθυμίας για αλληλεπίδραση.
5. Πολλά αυθόρμητα μη λεκτικά σήματα έχουν **αξία οικουμενική** και συνιστούν ένα απλό σύστημα επικοινωνίας¹⁵. Συμπεριφορές, όπως το χαμόγελο, το χάδι, το κλάμα είναι κατανοητές σε όλο τον κόσμο, άσχετα με την κουλτούρα και τη γλώσσα.

¹⁵ Phillipot, Feldman, McGee & 1991

2 . ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β

ΓΛΩΣΣΑ ΣΩΜΑΤΟΣ

2.1 Εισαγωγή

Η σχέση μας με τον γύρω κόσμο εξαρτάται από την αίσθηση που έχουν τα άτομα για τη νοητική εικόνα του σώματος και τη σχέση που αναπτύσσουν με το σώμα τους.

Η εικόνα σώματος, είναι μια τρισδιάστατη νοητική εικόνα που δημιουργείται από τις αισθήσεις και τους απτικούς, οπτικούς και κιναισθητικούς υποδοχείς, οι οποίοι προσλαμβάνουν εσωτερικά, ή εξωτερικά ερεθίσματα. Τα ερεθίσματα αυτά, αφού μεταβιβαστούν στον εγκέφαλο, μορφοποιούνται σε κίνηση, η οποία με τη σειρά της τροφοδοτεί τον εγκέφαλο με νέα ερεθίσματα.

Η εικόνα του σώματος κτίζεται μέσω αισθητηριακών ερεθισμάτων που έρχονται στον εγκέφαλο και μετά ενισχύονται από την κίνηση. Έτσι, οι αισθήσεις και οι υποδοχείς τους, είναι οι υπεύθυνοι για τη δημιουργία της εικόνας σώματος. Δεν πρόκειται για στατικό φαινόμενο, κάτι που δημιουργήθηκε, αναπτύχθηκε και σταμάτησε, αλλά για μία συνεχώς μεταβαλλόμενη πραγματικότητα, που μοιάζει να αναπτύσσεται συνεχώς, ή να φθίνει.

Η εικόνα του σώματος αλλάζει, και μέσω αυτής της αλλαγής της επηρεάζει δομές του εαυτού του ατόμου. Όταν υπάρχει ανολοκλήρωτη εικόνα σώματος και εαυτού, οι ικανότητες της αντίληψης, της μάθησης και της επικοινωνίας προσκολλούνται.

Η γλώσσα του σώματος είναι η αθέατη πλευρά της επικοινωνίας, όπως αποκαλύπτεται ασυναίσθητα. Τα τελευταία χρόνια, γίνεται πολύς λόγος για τη μοντέρνα μορφή αυτή της επικοινωνίας. Στην πραγματικότητα, βέβαια, δεν είναι καθόλου καινούρια. Είναι η πρώτη μορφή επαφής που έχουν οι άνθρωποι όταν έρχονται στον κόσμο. Ενστικτωδώς τα μωρά, δέχονται και ερμηνεύουν τα ερεθίσματα που λαμβάνουν με αυτό το τρόπο. Αντιστοίχως, αυτό είναι και το πρώτο βήμα στην προσπάθεια επικοινωνίας τους με το περιβάλλον. Οι έφηβοι αναζητούν μυστικές πληροφορίες από τον συνομιλητή τους, παρατηρώντας τις κινήσεις του, τον τόνο της φωνής του. Προσπαθούν να διαβάσουν πίσω από τις λέξεις και να ανακαλύψουν τι συμβαίνει γύρω τους. Αργότερα στον επαγγελματικό στίβο, οι

άνθρωποι μαθαίνουν να στήνονται και να προσπαθούν να πουλήσουν τον εαυτό τους, βασισμένοι στις αρχές αυτής της επικοινωνίας. Τέλος, όταν έρθει η ωριμότητα και βιώσουν εμπειρίες και πάλι αφουγκράζονται το περιβάλλον τους, ώστε να καταλάβουν τι υπάρχει πίσω από όσα φαίνονται.

Έχει τύχει σε όλους, να συμπαθούν έναν άνθρωπο από την πρώτη στιγμή, γιατί γίνανε δέκτες θετικών σημάτων από αυτόν. Ένα ειλικρινές χαμόγελο, μία θερμή χειραψία στάθηκαν περισσότερο σημαντικά από ότι μία πολύωρη συζήτηση. Αντίθετα, ένας άνθρωπος που μπορεί να άνοιγε πολύ ενδιαφέροντα θέματα σε μία παρέα, ή να περνούσε συνεχώς το χρόνο του αστεειυόμενος, να μην κατάφερε να αισθανθεί οικεία με τον συνομιλητή του.

Έχει αποδειχθεί από τον Mehrabian¹⁶, 1971 ότι :

- 7 % των μηνυμάτων μεταδίδονται με τον λόγο
- 38% μεταδίδονται με τον τόνο και το χρώμα της φωνής και
- 55% με τη γλώσσα του σώματος.

Η γλώσσα του σώματος είναι τα μηνύματα εκείνα που μεταδίδονται, όχι από την ομιλία, αλλά από τη γενικότερη στάση του σώματος. Η θέση του σώματος, η έκφραση του προσώπου, οι κινήσεις των χεριών, η τοποθέτηση των ποδιών, μεταδίδουν κάποια μη προφορικά μηνύματα. Παράλληλα ο τόνος της φωνής παίζει το δικό του ρόλο στη διαδικασία της επικοινωνίας.

Εάν αυτά που αισθάνεται το άτομο δεν ταιριάζουν με αυτά που λέει, είναι πολύ πιθανόν ότι τα μη προφορικά μηνύματα, δηλαδή η γλώσσα του σώματος, να μην ταιριάζουν με τα μηνύματα που μεταβιβάζονται από την ομιλία. Σε τέτοιες περιπτώσεις πολύ συχνά είναι τα μη προφορικά μηνύματα να υπερισχύουν από τα προφορικά και να γίνονται αποδεκτά τελικά από το δέκτη.

2.1.1 Η εμφάνιση

Τα ρούχα μας, ο τρόπος που είναι συνδυασμένα, η καθαριότητα, ή μη, σίγουρα δείχνουν ένα κομμάτι μας και σαφώς προδιαθέτουν τον περίγυρό μας θετικά ή αρνητικά.

¹⁶ Mehrabian, 1971

2.1.2 Οι χειρονομίες

Όταν μία μάνα αγκαλιάζει το παιδί της, δεν χρειάζεται να του πει τίποτα. Όταν κρατάμε το χέρι ενός ηλικιωμένου και τον κοιτάμε στα μάτια, πραγματικά τα λόγια είναι περιττά. Ακόμα και μία απλή χειραγώγηση, έχει κάτι να μας προσφέρει και κάτι να μας δείξει για τον άνθρωπο.

Οι Nierenberg και Calero θεωρούν ότι οι χειρονομίες χρησιμοποιούνται για να εκφράσουν, μεταξύ των άλλων, ειλικρίνεια, αμυντική διάθεση, ετοιμότητα, ανασφάλεια, απογοήτευση, εμπιστοσύνη, νευρική διάθεση, αποδοχή, αναμονή, ένα τρόπο σχετίζεσθαι και καχυποψία.

Επίσης οι χειρονομίες αυτές γίνονται ακόμα και σε περιπτώσεις που το άλλο πρόσωπο δεν μπορεί να φανεί π.χ. όταν τηλεφωνούμε.

Όπως όλα τα στοιχεία της μη λεκτικής επικοινωνίας, έτσι και οι χειρονομίες αντανακλούν περισσότερο συναισθήματα παρά πληροφορίες.

2.1.2.1 Οι Χάρτες Χειρονομιών του MORRIS¹⁷

Ο Morris, 1979 δημιούργησε έναν οδηγό για την προέλευση και κατανομή είκοσι επιλεγμένων χειρονομιών. Μέσω έρευνας μπόρεσαν να αναγνωρίσουν πόσο συχνά συνέβαινε καθεμιά χειρονομία και ποιο μήνυμα συνδεόταν με αυτήν. Επίσης, βρήκαν ότι καθεμιά από αυτές είχε αντίθετη σημασία από τη συνηθισμένη στα διάφορα μέρη της Ευρώπης που διεξήχθη η έρευνα.



Εικόνα 2.1 «Χειρονομίες του Morris»

Το φιλί με τα ακροδάχτυλα: οι άκρες των δάχτυλων και ο αντίχειρας παίρνουν το φιλί από το στόμα και μετά το χέρι κινείται γρήγορα μακριά και τα δάχτυλα απλώνονται ανοιχτά. Είναι συμβολισμός του πραγματικού

¹⁷ Morris Desmond, 1979

φιλιού με το στόμα και είναι μια χειρονομία που χρησιμοποιείται σε όλο τον κόσμο για να δείξει συμπάθεια. Σε κάποιες χρησιμοποιείται σαν χαιρετισμός.

Αντίχειρας στη μύτη: η άκρη του αντίχειρα τοποθετείται στην άκρη της μύτης και τα δάχτυλα φαίνονται σαν βεντάλια και μερικές φορές κινούνται αριστερά δεξιά. Χρησιμοποιείται σαν μια κοροϊδευτική, ή προσβλητική χειρονομία.

Σταύρωμα δάχτυλων: ο δείκτης και ο μέσος δάκτυλος περιελίσσονται ο ένας με τον άλλο και τα υπόλοιπα δάχτυλα κάμπτονται κάτω από τον αντίχειρα. Ο κύριος σκοπός της, είναι προστασία.

Κατέβασμα του βλεφάρου: ο δείκτης τοποθετείται στο ζυγωματικό και τραβιέται προς τα κάτω για να ανοίξει το μάτι λίγο πλατύτερα και σημαίνει συνήθως «Είμαι άγρυπνος».

Ο αντίχειρας πάνω: χρησιμοποιείται σε όλο τον κόσμο από αυτούς που κάνουν ωτοστόπ. Όμως σε μερικές περιοχές της Ευρώπης μπορεί να ερμηνευτεί σαν χειρονομία σεξουαλικά προσβλητική.

2.2 Εμφάνιση

2.2.1 Παράγοντες επηρεασμού της εμφάνισης

Η εμφάνιση είναι από τις σημαντικότερες πηγές λεκτικών σημάτων, ιδιαίτερα κατά την επιθετική και σεξουαλική δραστηριότητα. Τα ζώα, κατά την περίοδο ζευγαρώματος αλλά και όταν εκδηλώνουν την επιθετικότητα τους, προβάλλουν με το καλύτερο τρόπο την εμφάνιση του σώματος τους.

Στους ανθρώπους, η εμφάνιση επηρεάζεται από δύο διαφορετικούς παράγοντες: από τη **φυσική έλξη του προσώπου και του σώματος** και από την **ενδυμασία** (ρούχα, αξεσουάρ, κοσμήματα).

Όσον αφορά την ενδυμασία, ο άνθρωπος μπορεί εύκολα να ρυθμίσει και να μεταβάλλει αυτόν τον παράγοντα, αν και υπάρχουν περιορισμοί από τις καιρικές συνθήκες, ή από οικονομικούς παράγοντες. Οι Richmond, McCrosery και Payne, 1991¹⁸ υποστηρίζουν ότι στον παράγοντα φυσική έλξη, είναι πολύ μικρότερη η

¹⁸ Richmond, McCrosery & Payne, 1991

παρεμβολή που μπορούμε να κάνουμε (δίαιτα, γυμναστική, μακιγιάζ, αισθητική χειρουργική).

2.2.2 Ενδυμασία

2.2.2.1 Χαρακτηριστικά της προσωπικότητας αντανακλώνται στον τρόπο ντυσίματος.

Η ενδυμασία, ή ο τρόπος ντυσίματος αποτελεί βασικό στοιχείο της γενικής εμφάνισης του ατόμου. Η ενδυμασία του κάθε ατόμου αντανακλά τη μοναδικότητα και την ατομικότητά του. Οι Παπαδάκη και Μιχαηλίδη, 1997¹⁹ δηλώνουν ότι από έρευνες έχει διαπιστωθεί ότι πολλά χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του ατόμου αντανακλώνται στον τρόπο ντυσίματος του.

Οι εσωστρεφείς και ντροπαλοί άνθρωποι συνήθως φορούν ρούχα συμβατικά, συνηθισμένα και σκουρόχρωμα για να ομοιογενοποιούνται με το πλήθος και να χάνονται σε αυτό. Αντίθετα οι εξωστρεφείς άνθρωποι φορούν πρωτότυπα ρούχα, με έντονες αντιθέσεις και φωτεινά χρώματα διότι αυτά έλκουν την προσοχή των άλλων, προβάλλουν το άτομο περισσότερο και το κάνουν να ξεχωρίζει από τη μάζα²⁰.

Οι φιλόδοξες γυναίκες συνήθως προτιμούν να ντύνονται με αυστηρά και κλασικά ρούχα²¹.

Ακόμη, έχει διαπιστωθεί ότι η ενδυμασία επηρεάζει έντονα τόσο τη συμπεριφορά των ανθρώπων που τα φορούν όσο και των ανθρώπων που τα βλέπουν. Οι περισσότεροι άνθρωποι συνεργάζονται καλύτερα και βοηθούν συχνότερα τα άτομα που είναι περιποιημένα και συντηρητικά ντυμένα.

Τα ρούχα φαίνεται να παίζουν πρωταρχικό ρόλο και στην εκδήλωση της σεξουαλικότητας. Υπάρχει σύγκρουση μεταξύ της προβολής και της απόκρυψης, όπως για παράδειγμα το ντεκολτέ των γυναικείων ρούχων που πάντα, ήταν ένα καυτό σημείο της μόδας. Τα κοσμήματα επίσης, εκτός του ότι δηλώνουν πλούτο τονίζουν και τη σεξουαλική διαθεσιμότητα του ατόμου, ενώ τα διορθωτικά γυαλιά

¹⁹ Παπαδάκη- Μιχαηλίδη, 1997

²⁰ Wainwright, 1992

²¹ Erikson & Sirgy, 1985

κάνουν τους ανθρώπους να φαίνονται λιγότερο ελκυστικοί και επιθυμητοί αλλά περισσότερο έξυπνοι.

Παλαιότερα το είδος των ρούχων που επιτρεπόταν να χρησιμοποιήσει η κάθε τάξη, ήταν αυστηρά καθορισμένα. Σήμερα στη δυτική κοινωνία δεν υπάρχουν απαγορευτικοί κανόνες για το τι μπορεί να φορέσει κανείς και τι όχι. Παρόλα αυτά οι τιμές κάποιων ενδυμάτων είναι απαγορευτικές για τις οικονομικά ασθενέστερες τάξεις. Έτσι και πάλι υπάρχουν έμμεσα, κάποιες απαγορεύσεις. Η βιομηχανία απευθύνεται σε όλα τα κοινωνικά στρώματα, χωρίς περιορισμούς. Το στυλ είναι το ίδιο. Η ποιότητα διαμορφώνεται ανάλογα με τη τιμή. Τα στυλ που πλασάρει η βιομηχανία υιοθετείται πολύ πιο εύκολα από άτομα νέα, μορφωμένα, και από άτομα υψηλού κοινωνικού επιπέδου, πιθανώς διότι τα άτομα αυτά αγαπούν την περιπέτεια και είναι περισσότερο ασυμβίβαστοι. Αντίθετα, τα άτομα που την ακολουθούν αργότερα, είναι άτομα κοινωνικά αγχώδη, κομφορμιστές και επηρεάζονται εύκολα από άλλους²².

2.2.2.2 Παράδειγμα της γρήσης στολής στο επάγγελμα των αεροσυνοδών.

Όλες οι κοινωνίες εξασκούν πιέσεις στα μέλη τους προκειμένου να συμμορφώνονται με τους κανόνες του αποδεκτού τρόπου ντυσίματος. Ο συμβιβασμός αυτός αποτελεί μια έμπρακτη απόδειξη ένταξης και υποταγής του ατόμου στο κοινωνικό σύνολο και αντανακλά το σεβασμό του ατόμου προς την ομάδα. Ακραίο παράδειγμα υποταγής είναι οι στολές που επιβάλλονται σε κάποιες ομάδες. Η στολή δηλώνει ξεκάθαρα ότι ανήκει κάποιος σε μια ομάδα. Η στολή επίσης στοχεύει στο να εντυπωσιάσει τα άτομα που βρίσκονται εκτός αυτής καθώς και να τονίσει την υπάρχουσα κοινωνική απόσταση.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα των παραπάνω αποτελούν οι ομάδες των αεροσυνοδών των αεροπορικών εταιριών. Οι αεροσυνοδοί, λόγω της θέσεως και

²² Στη σημερινή ανταγωνιστική κοινωνία αυτές οι διαφορές γίνονται περισσότερο εμφανείς, αλλά και οι απαιτήσεις είναι μεγαλύτερες. Αυτό έχει σαν συνέπεια την κατά κόρον αντιγραφή των πρωτότυπων μοντέλων της μόδας (σε όλα τα επίπεδα και τα είδη, όπως ρούχα, παπούτσια, κοσμήματα κ.λ.π.) και τη διάθεση τους στην αγορά σε πολύ φθηνότερες τιμές, με θυσία όμως στην ποιότητα. Κατασκευαστές, όπως οι Κινέζοι, έχουν επεκταθεί στους τομείς αυτούς και έχουν καταφέρει να κατακλύσουν την παγκόσμια αγορά με αμφιβόλου ποιότητας προϊόντα, που αγγίζουν όμως όλες τις κοινωνικές τάξεις.



του ρόλου της εργασίας τους, πρέπει να ξεχωρίζουν από τους επιβάτες του αεροπλάνου.

Εικόνα 2.2 «Στολές αεροσυνοδών»

Ο επιβάτης πρέπει ανά πάσα στιγμή να είναι σε θέση να ξεχωρίζει τις αεροσυνοδούς και να ζητά τις υπηρεσίες τους, αλλά και τη βοήθεια τους. Παράλληλα, η ομάδα των αεροσυνοδών, δεδομένου ότι είναι ομοιόμορφα ντυμένη και μάλιστα με ποιοτικές στολές, αποπνέει εμπιστοσύνη και κύρος. Ταυτόχρονα όμως και τα άτομα της ομάδας ξεχωρίζουν και αισθάνονται υπεροχή και εσωτερική ανάταση, γεγονός που τα διευκολύνει στην εκτέλεση της εργασίας τους. Συνάμα, κατά τον Kaiser²³, 1985 η στολή που φορούν τα μέλη της ομάδας των αεροσυνοδών, στοχεύουν στο να εντυπωσιάσουν τα εκτός ομάδας άτομα και στοχεύουν στο να πείσουν τον υπόλοιπο κόσμο ότι αυτοί που τις φορούν έχουν υψηλό επίπεδο δύναμης και επιρροής

Οι νέοι άνθρωποι, συχνά κάνουν προσπάθειες να αποφύγουν τους κοινωνικούς κανόνες ντυσίματος και πάντα προσπαθούν να φαίνονται διαφορετικοί από τα άτομα της προηγούμενης γενιάς. Καταλήγουν, βέβαια να ακολουθούν και αυτοί, αυστηρά τους υπάρχοντες κανόνες που έχει υιοθετήσει η ομάδα της δικής τους ηλικίας, όπως για παράδειγμα χίπις, πανκ, σκίνχεντς.



Εικόνα 2.3, 2.4, 2.5 «Ακραίες μορφές ενδυμασίας»

²³ Kaiser, 1985

Γενικότερα, οι άνθρωποι σε όλες τις κοινωνίες, ντύνονται με διαφορετικό τρόπο στις διάφορες κοινωνικές εκδηλώσεις και ακολουθούν τους κανόνες της κατάλληλης ενδυμασίας για την κάθε περίπτωση. Με τον τρόπο αυτό η ενδυμασία υποδηλώνει αν το περιβάλλον είναι επίσημο, ή όχι, καθώς και το πόσο το άτομο σέβεται και συμμορφώνεται προς το περιβάλλον αυτό.

2.2.3 Πρώτη Εντύπωση

Η πρώτη επαφή μας με άλλους ανθρώπους είναι «μάτι-σώμα», δηλαδή κοιτάζουμε το σώμα τους, πριν αποκαταστήσουμε βλεμματική επαφή. Εξαιρέσεις μπορεί να υπάρχουν, αλλά αυτό ισχύει κατά κανόνα.

Έτσι τα ρούχα που φορούν οι άλλοι είναι και αυτά ένα στοιχείο από το οποίο μπορούμε να συνάγουμε διάφορα συμπεράσματα.

Σε μέτρια, ή ψυχρά κλίματα, μπορεί να είναι αναγκαία για προστασία και ίσως είναι πολιτισμικά αναγκαία για λόγους σεμνότητας, ωστόσο μπορούν να αποκαλύψουν σε ένα βαθμό το εισόδημα, την τάξη, το επάγγελμα και την προσωπικότητα του ατόμου. Η οποιαδήποτε επιλογή που κάνουμε έστω και κάτι πρόχειρο που θα ρίξουμε πάνω μας, αποκαλύπτει στοιχεία του χαρακτήρα μας.

Τα ρούχα, μπορούν να ταξινομηθούν με πολλούς τρόπους, αλλά μια βασική διάκριση είναι το αν είναι επίσημα, ή ανεπίσημα.

Γενικά μιλώντας, τα επίσημα ρούχα φοριούνται πιο συχνά στο εργασιακό περιβάλλον και τα ανεπίσημα στον ελεύθερο χρόνο μας, αλλά τείνουμε να διαλέγουμε αυτά που θα φορέσουμε με βάση το τι είναι άνετο, το τι καλύπτει το σώμα μας με τη πρέπουσα σεμνότητα και το τι δείχνουν τα σώματά μας, έτσι ώστε να μεταδίδουν στους άλλους την εικόνα που έχουμε για τον εαυτό μας²⁴.

Βέβαια υπάρχουν και κάποιοι κανόνες, άτυποι βέβαια, που πρέπει να τηρούνται.

Η μόδα επηρεάζει κατά βάση τους νέους, για το τι θα φορέσουν, αν και στις μέρες μας δεν υπάρχει μόνο μια τάση για να ακολουθήσει κανείς. Στην επιλογή των ρούχων, σημαντικός παράγοντας είναι και το σχήμα του σώματος.

²⁴ Η την εικόνα που νομίζουμε ότι βγάζουμε προς τα έξω για τον εαυτό μας. Για το λόγο αυτό παρατηρούμε κάποιους ανθρώπους να ντύνονται με πολύ κακό γούστο και ειδικά με ρούχα που δεν αρμόζουν στην ηλικία τους (κυρίως νεανικά ντυσίματα από ανθρώπους περασμένης ηλικίας).

Είναι σαφές, ότι η ενδυμασία μας, μπορεί να καταστεί ένα στοιχείο του επικοινωνιακού μας ύφους. Η επιλογή των ρούχων λέει στους άλλους ποιοι είμαστε, ή τουλάχιστον πως βλέπουμε τον εαυτό μας. Τονίζει τη μοναδικότητα μας, ή την ομοιότητα μας με κάποια άλλα άτομα, δείχνει πως βλέπουμε τη προσωπικότητα μας. Αυτό συνδέεται με τα χρώματα, όπου οι εσωστρεφείς άνθρωποι επιλέγουν απαλότερα, ή πιο γκριζα χρώματα από ότι οι εξωστρεφείς.

Τα ρούχα αποκαλύπτουν την ηλικία και το φύλο μας, και μπορούν επίσης να δώσουν και κάποιες πληροφορίες για το επάγγελμα μας καθώς και για την κοινωνική μας κατάσταση.

Το πόσο πολύ επικοινωνούμε με τους άλλους μέσω της επιλογής των ρούχων μας μπορεί να εξαρτάται από το πόσο πολύ θέλουμε να επικοινωνήσουμε. Κι αυτό μπορεί να επηρεάζεται από τη φυσική μας κατάσταση, καθώς και από το κέφι μας και τη ψυχολογική μας κατάσταση.

Η εμφάνιση επομένως, μας προσφέρει ένα χρήσιμο στοιχείο για το τι είδους είναι οι άνθρωποι που συναντούμε για πρώτη φορά. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο οι πωλητές και οι υπεύθυνοι των δημοσίων σχέσεων είναι πάντα αρκετά κομψοί εμφανισιακά.

Οι παραπάνω «κανόνες» ποικίλλουν ανάλογα με τις γεωγραφικές περιοχές, αλλά και με την κουλτούρα του κάθε λαού.

2.3 Διαφορές Στην Μη Λεκτική Επικοινωνία Των Δύο Φύλων

2.3.1 Παράγοντες διαφοροποίησης των δύο φύλων.

Η μη λεκτική συμπεριφορά μεταξύ ανδρών και γυναικών είναι διαφορετική σε πολλά σημεία, και αρχίζει να διαφοροποιείται από πολύ μικρή ηλικία. Η διαφοροποίηση αυτή οφείλεται σε τρεις παράγοντες: στους γενετικούς, στη μίμηση των κοινωνικών προτύπων και στις παρεχόμενες από τον κοινωνικό περίγυρο αμοιβές και τιμωρίες.

Οι γενετικοί παράγοντες, όπως η διαφορετική σωματική κατασκευή του γυναικείου και του ανδρικού σώματος, αναπόφευκτα επηρεάζει τη μη λεκτική συμπεριφορά όπως το περπάτημα και τη στάση του σώματος.

Η μίμηση των κοινωνικών προτύπων, ιδιαίτερα κατά τη διάρκεια της παιδικής ηλικίας, συμβάλλει στη διαφοροποίηση της μη λεκτικής συμπεριφοράς των

δύο φύλων. Τα μικρά αγόρια και κορίτσια παρατηρούν και μιμούνται συνεχώς, αρχικά τα οικογενειακά πρότυπα και έπειτα τα κοινωνικά μοντέλα.

Ταυτόχρονα, ο κοινωνικός περίγυρος παρέχει αμοιβές στα παιδιά, όταν αυτά συμπεριφέρονται σύμφωνα με τα κοινωνικά στερεότυπα, ενώ αντίθετα όταν αντιγράφουν χαρακτηριστικές συμπεριφορές του αντίθετου φύλου, τιμωρούνται.

Τα δυτικά κοινωνικά στερεότυπα απαιτούν από τις γυναίκες να είναι εκδηλωτικές, ευαίσθητες, υποστηρικτικές και να υποκύπτουν στις απαιτήσεις των άλλων. Αντίθετα, οι άνδρες πρέπει να είναι ανεξάρτητοι, αποφασιστικοί και να έχουν ισχυρή αυτοπεποίθηση. Με βάση, αυτά τα στερεότυπα, ο άνδρας θα πρέπει να αντανακλά τάση για κυριαρχία και η γυναίκα τάση για υποταγή. Ο Mehrabian, επίσης επεσήμανε ότι οι γυναίκες έχουν εν γένει μη λεκτικά περισσότερες συναισθηματικές τάσεις και ανάγκες, σε αντίθεση με τους άνδρες οι οποίοι εκδηλώνουν περισσότερες κυριαρχικές τάσεις.

2.3.2 Διαφορές στις στάσεις του σώματος και στη συμπεριφορά μεταξύ των δύο φύλων.

Ένα από τα πλέον διαφοροποιημένα κανάλια της μη λεκτικής επικοινωνίας μεταξύ ανδρών και γυναικών είναι η στάση του σώματος και η συμπεριφορά τους στο χώρο. Η βάση των διαφορών αυτών βρίσκεται στο ότι οι άνδρες συνηθίζουν να απλώνονται με το σώμα τους στο χώρο, πολύ περισσότερο από ότι οι γυναίκες. Τα χέρια των γυναικών συνήθως τοποθετούνται σταυρωμένα κοντά στο σώμα τους, ενώ τα πόδια τους παραμένουν κλειστά, κρατώντας τους αστραγάλους, ή τα γόνατα ενωμένα. Η στάση αυτή δηλώνει συστολή και υποτακτικότητα.



Αντίθετα, οι άνδρες απλώνουν τα χέρια τους μακριά από το σώμα τους και συχνά κάθονται, ή στέκονται με τα πόδια τους ανοιχτά. Η στάση αυτή δηλώνει τάσεις επεκτατικότητας, κυριαρχίας και επιθετικότητας.

Εικόνα 2.6 «Στάση κυριαρχίας»

Κατά την Μπόγκα- Καρτέρη²⁵, 1997 με την έννοια **χώρος**, εννοούμε τον **φυσικό χώρο**, ή τον **προσωπικό χώρο**. Μπορούμε να ταξινομήσουμε το χώρο σε:

²⁵ Μπόγκα-Καρτέρη, 1997

- Απόσταση οικειότητας (μέχρι 0,50 μέτρα). Απόσταση επαφής.
- Προσωπική απόσταση (0,50 – 2 μέτρα). Απόσταση φιλίας ή προσωπικής σχέσης.
- Κοινωνική απόσταση (1,0 – 3,5 μέτρα)
- Δημόσια απόσταση (3,5 – 7,5 μέτρα, ή και μακρύτερα)

Όσον αφορά το χώρο, οι γυναίκες προτιμούν το μικρό χώρο και κινούνται συνήθως σε περιοχές περιορισμένου εύρους, σε αντίθεση με τους άνδρες που καταλαμβάνουν όσο το δυνατόν μεγαλύτερο χώρο.

Έντονες διαφορές ανάμεσα στα δύο φύλα επισημαίνονται και στο μέγεθος του ζωτικού χώρου που διατηρούν. Ο ελεύθερος χώρος που διατηρεί η γυναίκα είναι μικρότερος από αυτόν του άνδρα. Αυτή η διαφορά οφείλεται στο ότι οι περισσότερες γυναίκες όταν γίνονται μητέρες, μαθαίνουν να μοιράζονται το χώρο τους με τα βρέφη.

2.3.3 Διαφορές στην απτική επαφή μεταξύ των δύο φύλων.

Τέλος, και η απτική επαφή έχει διαφορά μεταξύ των δύο φύλων. Οι γυναίκες έχουν μεταξύ τους πολύ περισσότερη απτική επαφή από ότι οι άνδρες ανάμεσα τους.

Ο Jones²⁶ παραθέτει τα αποτελέσματα μιας μελέτης σε έναν Οργανισμό Δημόσιας Υγείας.

Η ομάδα η οποία υπήρξε αντικείμενο της συγκεκριμένης μελέτης, ήταν τρόφιμοι μιας Κλινικής Αποτοξίνωσης, ενός κέντρου δηλαδή αντιμετώπισης και θεραπείας του αλκοολισμού. Η κλινική αυτή αποτέλεσε το ιδανικό σκηνικό για τη μελέτη της θέσης του κάθε ατόμου στο σύνολο, του ρόλου των δύο φύλων καθώς και της επαφής μέσω του αγγίγματος.

Τα ευρήματα έδειξαν δύο ξεκάθαρες τάσεις:

- Πρώτον, ο μέσος όρος των γυναικών επιδίωκε συχνότερα την επαφή μέσω του αγγίγματος με τους άντρες αντί να συμβαίνει το αντίθετο.

²⁶ "The Right Touch: Understanding and Using the Language of Physical Contact"

- Δεύτερον, το άγγιγμα είχε την τάση να ρέει από κάτω προς τα πάνω, από τα άτομα δηλαδή που βρίσκονταν χαμηλότερα στην ιεραρχία της ομάδας προς αυτά που κατείχαν υψηλότερη θέση και όχι το αντίθετο.

Στις δυτικές κοινωνίες, η απτική επαφή μεταξύ ανδρών είναι σχεδόν απαγορευτική. Πιθανά αυτό συμβαίνει διότι η απτική επαφή θεωρείται ότι μεταφέρει μηνύματα σεξουαλικής μορφής περισσότερο για τους άνδρες απ' ότι για τις γυναίκες.

Οι γυναίκες όχι μόνο είναι πιο εκφραστικές από τους άνδρες αλλά και πιο ευαίσθητες στην αποκωδικοποίηση της μη λεκτικής επικοινωνίας των άλλων. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι οι γυναίκες κοιτούν περισσότερο τους άλλους ανθρώπους στο πρόσωπο, καθώς και ότι όταν γίνονται μητέρες μαθαίνουν να επικοινωνούν με τα παιδιά τους για μεγάλο χρονικό διάστημα αποκλειστικά με μη λεκτικό τρόπο και επομένως εξασκούν περισσότερο την οδό αυτή της επικοινωνίας.

Ο μοναδικός τομέας της μη λεκτικής συμπεριφοράς που υπερτερεί ο άνδρας είναι ο έλεγχος και η ρύθμιση της έκφρασης των συναισθημάτων τους. Αυτή η ικανότητα των ανδρών είναι πολύ χρήσιμη σε πολλές μορφές κοινωνικών αλληλεπιδράσεων.

3 . ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ

ΤΟΜΕΙΣ ΤΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ

3.1 Μηνύματα με το πρόσωπο και το κεφάλι

3.1.1 Πρόσωπο

Σύμφωνα με τον Darwin²⁷,1872 το πρόσωπο είναι το πιο αποκαλυπτικό κανάλι της μη λεκτικής επικοινωνίας και το κέντρο των κοινωνικών αλληλεπιδράσεων.

Ο Darwin επικέντρωσε τη προσοχή του στη μελέτη των εκφράσεων, οι οποίες δημιουργούνται από τις κινήσεις των μυών του προσώπου. Η θεωρία του, διατυπώνει ότι οι εκφράσεις του προσώπου αποτελούν βασικό μηχανισμό επιβίωσης των ειδών, αναπτύχθηκαν με τη μέθοδο της φυσικής επιλογής και στοχεύουν στη δημιουργία επιτυχών αλληλεπιδράσεων μέσα στην ομάδα.

Έχει αποδειχθεί, πλέον ότι τόσο τα ζώα όσο και οι άνθρωποι, όταν δεν καταφέρνουν να εκφράσουν τα συναισθήματα τους στην περιοχή του προσώπου, αποτυγχάνουν, ή δυσκολεύονται να δημιουργήσουν οποιαδήποτε μορφή σχέσης.

3.1.1.1 Διαχωρισμός των εκφράσεων του προσώπου

Υπάρχουν δύο ειδών εκφράσεις που διαγράφονται στο ανθρώπινο πρόσωπο:

1. Οι αυθόρμητες εκφράσεις
2. Οι υποκριτικές εκφράσεις.

Το πρώτο περιλαμβάνει όλες τις εκφράσεις οι οποίες σχηματίζονται στο πρόσωπο λόγω των συναισθηματικών διεγέρσεων του οργανισμού. Το δεύτερο περιλαμβάνει όλες τις εκφράσεις τις οποίες τις μαθαίνουμε, μέσω της μίμησης, οι οποίες υπακούουν σε κοινωνικούς κανόνες, χωρίς να υπάρχουν παράλληλες συναισθηματικές διεγέρσεις ανάλογες με τις εκφράσεις.

Όλες οι εκφράσεις του προσώπου δημιουργούνται από τις συσπάσεις των μυών οι οποίοι μετακινούν το συνδετικό ιστό και το δέρμα και σχηματίζουν γραμμές και αναδιπλώσεις σε διάφορους συνδυασμούς στα μέρη του προσώπου. Οι

²⁷ Darwin, 1872

μυς του προσώπου δραστηριοποιούνται από τον πυρήνα του προσωπικού νεύρου, ο οποίος με τη σειρά του δραστηριοποιείται μέσω δύο διαφορετικών οδών²⁸.

Οι οδοί αυτοί είναι υπεύθυνοι για τις δύο διαφορετικές κατηγορίες εκφράσεων. Στις αυθόρμητες εκφράσεις, όταν υπάρχει συναισθηματική διέγερση στον οργανισμό, δραστηριοποιείται ο υποθάλαμος και το στεφανοειδές σύστημα του κατώτερου εγκεφάλου και έτσι επηρεάζεται ο πυρήνας του προσωπικού νεύρου που προκαλεί τη σύσπαση των μυών του προσώπου.

Στην κατηγορία των υποκριτικών εκφράσεων, οι νευρικές διεγέρσεις ξεκινούν από τον κεντρικό φλοιό, όπου υπάρχει χαρτογράφηση των τμημάτων του προσώπου και πηγαίνουν κατευθείαν στο στέλεχος του εγκεφάλου και στον πυρήνα του προσωπικού νεύρου.

Έχει βρεθεί ότι ο έλεγχος του κάτω μέρους του προσώπου απασχολεί πολύ μεγαλύτερη επιφάνεια του κινητικού φλοιού από ότι ο έλεγχος του πάνω μέρους και αυτό οφείλεται στις πολυάριθμες και εκλεπτυσμένες κινήσεις που γίνονται κατά τη διάρκεια της ομιλίας.

Οι αυθόρμητες εκφράσεις είναι στερεότερες και οικουμενικές σε αντίθεση με τις υποκριτικές οι οποίες σχηματίζονται για λόγους κοινωνικούς, χωρίς να υπάρχει παράλληλα συναισθηματική διέγερση. Οι υποκριτικές εκφράσεις είναι προϊόν μίμησης και μάθησης και διαφέρουν από πολιτισμό σε πολιτισμό.

Κατά την διάρκεια των κοινωνικών αλληλεπιδράσεων, οι εκφράσεις είναι μερικά αυθόρμητες και μερικά υποκριτικές και δημιουργούνται με ταυτόχρονη ενεργοποίηση και των δύο νευρικών οδών.

3.1.1.2 Κύριες εκφράσεις προσώπου²⁹

Δύο ερευνητές, ο Eckman και ο Friesen³⁰, 1972 έχουν ανακαλύψει ότι υπάρχουν επτά κύριες εκφράσεις του προσώπου που χρησιμοποιούνται για να δείξουν πότε οι άνθρωποι είναι ευτυχισμένοι, λυπημένοι, έκπληκτοι, αηδιασμένοι, θυμωμένοι, φορτισμένοι και δείχνουν ενδιαφέρον (αν και το τελευταίο στην πραγματικότητα δεν είναι μια συγκίνηση). Έχουν διαπιστώσει ότι αυτές γενικά είναι

²⁸ Παπαδάκη-Μιχαηλίδη, 1997

²⁹ Παπαδάκη-Μιχαηλίδη, 1997

³⁰ Eckman & Friesen, 1972

οι συγκινήσεις ως προς τις οποίες οι περισσότεροι από εμάς είναι πιθανόν να συμφωνούμε όταν βλέπουμε άλλους να τις εκφράζουν.

Οι αυθόρμητες εκφράσεις αποδείχθηκε ότι αποκωδικοποιούνται ευκολότερα από τις υποκριτικές, λόγω των ατομικών και των πολιτισμικών διαφορών που υπάρχουν στους κοινωνικούς κανόνες που διέπουν τις υποκριτικές εκφράσεις³¹.



Εικόνα 3.1, 3.2

«Αυθόρμητες εκφράσεις»



Εικόνα 3.3 «Έκφραση θλίψης»

➤ **Η θλίψη** και η απογοήτευση χαρακτηρίζονται από την προς τα κάτω κλίση των άκρων του στόματος. Και γενικότερα όλων των χαρακτηριστικών του προσώπου. Οι ακραίες μορφές θλίψης εκδηλώνονται

με δάκρυα, με χείλη που τρέμουν, με τα

προσπάθεια απόκρυψης του προσώπου, συνήθως με τα χέρια.



Εικόνα 3.3 «Έκφραση ευτυχίας»

➤ **Η ευτυχία** φαίνεται στα μάγουλα και στο στόμα καθώς και στα μάτια.



Εικόνα 3.4 «Έκφραση χαράς»

➤ **Η χαρά** συνήθως εκδηλώνεται με την ύπαρξη χαμόγελου (εκτός από τις περιπτώσεις που το χαμόγελο εκφράζει σαρκασμό και επιθετικότητα). Το χαμόγελο

³¹ Zuckerman, DePaulo & Rosental, 1981

χαρακτηρίζει ζεστές και ευχάριστες προσωπικότητες. Αποτελεί μια από τις σημαντικότερες κοινωνικές αμοιβές και χρησιμοποιείται για να ενθαρρύνει κάποια συζήτηση. Αντίθετα, η έλλειψη χαμόγελου φανερώνει δυσαρέσκεια και έλλειψη κατανόησης και διαταράσσουν τις αλληλεπιδράσεις.



Εικόνα 3.5 «Έκφραση αηδίας»

- **Η αηδία** χαρακτηρίζεται με το στένεμα των ματιών, τη δημιουργία ρυτίδων στη μύτη και συχνά με στροφή του κεφαλιού αντίθετα από την πηγή που προκαλεί την αηδία.



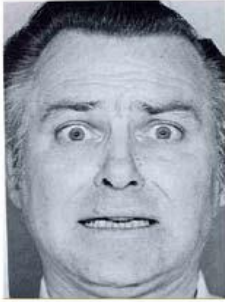
Εικόνα 3.6 «Έκφραση έκπληξης»

- **Η έκπληξη** στις κινήσεις του μετώπου, των ματιών και του στόματος.



Εικόνα 3.7 «Έκφραση οργής»

- **Η οργή** περιλαμβάνει σταθερό κάρφωμα με τα μάτια, συνοφρύωση και σφίξιμο, ή τρίξιμο των δοντιών. Σε καταστάσεις έντονου θυμού, αλλάζει το χρώμα του προσώπου.



➤ **Ο φόβος** εκδηλώνεται με τα πολύ ανοιχτά μάτια και στόμα, με τρέμουλα στο πρόσωπο και στο σώμα, και με τον αποχρωματισμό του προσώπου.

Στη δυτική κοινωνία, το σήκωμα των φρυδιών φανερώνει έκπληξη, ή απορία, ενώ το σούφρωμα της μύτης φανερώνει αηδία.

Εικόνα 3.8 «Έκφραση φόβου»

Η έκφραση του προσώπου, όταν οι άνθρωποι επικοινωνούν, αλλάζει συνεχώς. Νέες ερευνητικές τεχνικές μάς έχουν δώσει τη δυνατότητα να ταυτοποιήσουμε μεταξύ των αλλαγών *μικροστιγμιαίες* εκφράσεις του προσώπου. Όπως υποδηλώνει το όνομά τους, διαρκούν κλάσματα του δευτερολέπτου και προδίδουν τα αληθινά αισθήματα του ατόμου.

3.1.1.3 Εκδήλωση απόψεων μέσω των εκφράσεων του προσώπου.

Στο πρόσωπο δεν εκδηλώνονται μόνο τα συναισθήματα αλλά και οι απόψεις και οι στάσεις που έχει ένα άτομο για τους άλλους ανθρώπους. Η υπεροχή και η υποτακτικότητα επίσης αντανακλώνται στο πρόσωπο. Η υπεροχή, στις δυτικές κοινωνίες συχνά διαγράφεται στο πρόσωπο με το κατέβασμα των φρυδιών και την έλλειψη χαμόγελου. Τα φρύδια επίσης χρησιμοποιούνται όταν υπάρχει δυσπιστία και απορία. Το γρήγορο ανεβοκατέβασμα των φρυδιών χρησιμοποιείται και ως γρήγορος χαιρετισμός, ο οποίος σύμφωνα με τον Wainwright φαίνεται να είναι εκδήλωση οικουμενικού χαρακτήρα.

3.1.1.4 Χρήση των εκφράσεων του προσώπου

Υπάρχουν πολύ λεπτές αλλαγές της έκφρασης του προσώπου που μπορούν να φανούν. Στην επικοινωνία οι εκφράσεις του προσώπου χρησιμοποιούνται πιο συχνά για να εκφράσουν ένα βαθμό συγκίνησης και υπάρχουν ορισμένες εκφράσεις, που οι περισσότεροι μπορούν να αναγνωρίσουν με κάποια βεβαιότητα.

3.2 Κεφάλι

3.2.1 Κατασκευή κεφαλιού

Σύμφωνα με την Marshall³², 2003 το κεφάλι αποτελεί το σύστημα που συλλέγει τις πληροφορίες και για αυτό πρέπει να είναι ελεύθερο να στρέφεται προς όλες τις κατευθύνσεις. Είναι ευλόγιστο για να μπορεί να είναι σε επιφυλακή. Η περιοχή του κεφαλιού/ αυχένα δεν θα πρέπει να προσπαθεί υπερβολικά να επικοινωνήσει, ή να περάσει το μήνυμα. Αντίθετα, το κεφάλι είναι καλό να μένει στη θέση του σταθερό για να λαμβάνει και να απορροφά ό, τι συμβαίνει, τη στιγμή που συμβαίνει. Το κεφάλι δεν έχει σχεδιαστεί για να κάνει πράγματα ενεργά. Αυτή είναι λειτουργία του υπόλοιπου σώματος. Ο ρόλος του είναι πιο παθητικός και επικεντρώνεται ώστε να συλλέγει πληροφορίες. Αυτό επηρεάζει και το βλέμμα. Πολλοί άνθρωποι γουρλώνουν τα μάτια τους, προσπαθώντας ενεργά να επηρεάσουν τους άλλους με τα μάτια τους. Αντίθετα, το βλέμμα θα πρέπει να εστιάζεται ώστε να αφομοιώνει πράγματα από το περιβάλλον.

3.2.2 Λειτουργία του εγκεφάλου

Η λειτουργία του εγκεφάλου δεν μπορεί να διαχωριστεί από τη λειτουργία του σώματος. Στο ανθρώπινο σώμα υπάρχει ένα λεπτό ηλεκτροχημικό κύκλωμα που ξεκινά από τους μυς, περνάει στα νεύρα και καταλήγει σε συγκεκριμένη περιοχή του εγκεφάλου, όπου πραγματοποιείται χημική έκλυση και μετά περνάει ξανά από τα νεύρα και επιστρέφει τελικά στους μυς. Ένα συνεχές σύστημα αναπληροφόρησης μυαλού σώματος. Ο διάλογος αυτός μυαλού και σώματος δεν μπορεί να γίνει συχνά αντιληπτός. Συμβαίνει κατά την διάρκεια της εκγύμνασης του σώματος αρκετές φορές, όπου υπάρχει μια επιφανειακή συνειδητοποίηση της ύπαρξης αυτής της σχέσης. Αλλά και πάλι δύσκολα γίνεται αντιληπτό. Εκτός από την περίπτωση του πόνου μετά από σωματική ταλαιπωρία που είναι έντονα κατανοητός.

3.2.3 Νεύμα- Εμβλήματα

Αν παρακολουθεί κάποιος δύο ανθρώπους που μιλούν, θα παρατηρήσει ότι εκτός από τις κινήσεις του στόματός τους και τις εκφράσεις του προσώπου τους που αλλάζουν καθώς μιλούν, κουνιούνται και τα κεφάλια τους.

³² Lorna Marshall, 2003

Η πιο φανερή και ίσως η πιο συχνά χρησιμοποιούμενη κίνηση του κεφαλιού είναι το *νεύμα*. Σχεδόν σε όλο τον κόσμο το νεύμα δείχνει συμφωνία, επιβεβαίωση, ή επιδοκιμασία και επομένως μπορεί να είναι πολύ χρήσιμο όταν οι διαφορές της λεκτικής γλώσσας καθιστούν την επικοινωνία δύσκολη.

Οι κινήσεις του κεφαλιού, όπως και σε άλλες διαστάσεις της γλώσσας του σώματος, χρησιμοποιούνται για ποικίλους σκοπούς. Για να δείξουν στάσεις, να αντικαταστήσουν την ομιλία και να υπογραμμίσουν αυτό που λέγεται. Ακόμα μπορεί να αντιφάσκουν ως προς αυτό που λέγεται, και μέσω των κινήσεων του κεφαλιού γίνεται πιο πιστευτή η έννοια των λέξεων.

Οι ειδικοί διαχωρίζουν τις χειρονομίες σε δύο κατηγορίες. Η πρώτη περιλαμβάνει τα εμβλήματα τα οποία είναι χειρονομίες που έχουν ιδιαίτερο νόημα σε κάποιες κοινωνίες. Η δεύτερη περιλαμβάνει τα "νεύματα" τα οποία έχουν σαν σκοπό να δώσουν έμφαση στο νόημα της χειρονομίας, στερούνται όμως ειδικού περιεχομένου.

Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα "εμβλήματος" είναι το νεύμα που υποδηλώνει το "OK" στις Ηνωμένες Πολιτείες. Το ίδιο ακριβώς έμβλημα έχει ένα αισχρό νόημα σε κάποιες Μεσογειακές χώρες. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα "νεύματος" είναι ο τρόπος που "ανεμίζουμε" τα χέρια μας όταν ψάχνουμε να βρούμε μια συγκεκριμένη λέξη.

Η κίνηση των δακτύλων κατατάσσεται κάπου ανάμεσα στα "εμβλήματα" και τα "νεύματα". Είναι μια χειρονομία χωρίς συγκεκριμένο νόημα, αλλά είναι πιο εσκεμμένη από μια απλή κίνηση κυματισμού των χεριών.

Ο καλύτερος ορισμός που μπορεί να δώσει κανείς είναι ότι μπορεί να σηματοδοτεί προθέσεις από την πλευρά του ατόμου το οποίο προσπαθεί να επικοινωνήσει.

3.2.4 Χρήση των κινήσεων του κεφαλιού και χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του ατόμου

Οι κινήσεις του κεφαλιού έχουν μια ενδιαφέρουσα χρήση ως ορόσημα της ομιλίας. Ελάχιστα νεύματα του κεφαλιού, κλίσεις προς τα πλάγια και προβολή του πιγουνιού λειτουργούν ενισχυτικά όταν μιλάμε, για να δώσουν έμφαση σε

ορισμένες λέξεις, ή φράσεις. Το είδος των συμφραζόμενων στα οποία αυτές οι κινήσεις είναι πιο έντονες και ευκολότερα αντιληπτές είναι η δημόσια ομιλία.

Οι κινήσεις του κεφαλιού μπορεί να προδώσουν κάποια χαρακτηριστικά και για την προσωπικότητα του ατόμου. Όταν το κεφάλι κρατιέται ψηλά και πιθανώς με ελαφρά κλίση προς τα πίσω αυτό συχνά δείχνει σημάδια υπεροψίας και επιθετικής συμπεριφοράς. Η αντίθετη περίπτωση, δηλαδή όταν το κεφάλι χαμηλώνει, αυτό δείχνει υπακοή, ή ταπεινότητα, ή ακόμα κατάθλιψη.

Το κεφάλι μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί για να δείξει, σε καταστάσεις όπου η κατάδειξη με το δείκτη θα θεωρούνταν ακατάλληλη, ή αγενής.

Ο προσανατολισμός του κεφαλιού, όταν κοιτάζουμε προς τους ανθρώπους μπορεί να έχει μια αξιοσημείωτη επίδραση στο πώς ερμηνεύουν η συμπεριφορά μας. Έτσι, αν η κατεύθυνση του βλέμματος είναι διαφορετική από την κατεύθυνση του κεφαλιού, ή αν οι πλάγιες ματιές είναι παρατεταμένες, ή πολύ συχνές θα εντοπιστούν από τους άλλους. Η κλίση του κεφαλιού προς τη μια πλευρά μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να δείξει ότι αυτά που λέει κάποιος δεν πρέπει να ληφθούν σοβαρά υπόψη. Μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί σαν μια ενθαρρυντική χειρονομία από γυναίκες όταν μιλούν σε άντρες με ένα ερωτιάτικο τρόπο. Μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί στους χαιρετισμούς με σκοπό να επιτευχθεί ένας επιπλέον βαθμός φιλικότητας στο χαιρετισμό. Το σκύψιμο του κεφαλιού μπροστά από τους ώμους θεωρείται επιθετικό και δείχνει απειλή προς τον αντίπαλο. Λιγότερο επιθετικοί άνθρωποι, όπως οι πολιτικοί χρησιμοποιούν το κεφάλι σε μικρές απότομες, προς τα κάτω κινήσεις για να τονίσουν κάποιες λέξεις, ή φράσεις.

3.3 Χειραψίες

Στους χαιρετισμούς και στους αποχαιρετισμούς, η σωματική επαφή συχνά αποτελεί φυσικό γεγονός της όλης περιστασης. Το κούνημα των χεριών είναι



εξαιρετικά κοινό και αν οι άνθρωποι δεν το κάνουν αυθόρμητα, μπορούν συχνά να αρχίσουν με αυτό χωρίς αμηχανίες, ή ντροπή.

Εικόνα 3.10 «Χειραψία»

Μπορούν να πάρουν διάφορες μορφές, από το άτονο πιάσιμο ενός χεριού που επιτρέπει στο άλλο άτομο να το κρατήσει χαλαρά και σύντομα, μέχρι το δυναμικό και πιο ενεργητικό κούνημα του χεριού του άλλου, που είναι γνωστό ότι μπορεί να δημιουργήσει και αίσθημα πόνου από την πλευρά του αποδέκτη. Φαίνεται ότι η πλειοψηφία των ανθρώπων προτιμά χειραψίες δυναμικές παρά ασθενικές. Η άτονη χειραψία φαίνεται ότι υποδηλώνει θηλυπρέπεια στους άνδρες και γενικά μια μη έντονη προσωπικότητα. Οι γυναίκες μπορούν να δίνουν μια ασθενική χειραψία αλλά και εδώ, μπορεί να υποδηλώνει ότι δίνεται με κρύα καρδιά και χωρίς ειλικρίνεια.

Τα χέρια επίσης χρησιμοποιούνται για ένα πιο παρατεταμένο κράτημα από όσο στο κούνημα των χεριών.

Ο Desmond Morris περιλαμβάνει το κράτημα των χεριών σε αυτό που ονομάζει «σημεία που μας δένουν» (tie signs), ή συμπεριφορά που δείχνει την ύπαρξη μιας προσωπικής σχέσης. Άλλα παραδείγματα είναι ο «σωματικός οδηγός» (body-guide), όπου το χέρι χρησιμοποιείται για να οδηγήσει κάποιον προς τη κατεύθυνση που θέλετε να πάει, μέσω ελαφριάς πίεσης στην πλάτη του, το «ελαφρύ χτύπημα» (pat) στο βραχίονα, στον ώμο, ή στη πλάτη και τα αγκαλιάσματα διαφόρων μορφών.

Τα χέρια επίσης χρησιμοποιούνται για την αυτοεπαφή. Το χάιδεμα του πιγουνιού και των μαλλιών, το ξύσιμο του κεφαλιού, το τρίψιμο της μύτης είναι κινήσεις αυτοεπαφής, οι οποίες συμβαίνουν συχνότερα σε στιγμές άγχους.

3.3.1 Τα επτά στοιχεία του χαιρετισμού

Ο Argyle, 1988 έχει καταγράψει επτά στοιχεία που παρατηρούνται στους χαιρετισμούς: κοντινό πλησίασμα με έναν, πρόσωπο με πρόσωπο προσανατολισμό, ανεβοκατέβασμα των φρυδιών, χαμόγελο, βλεμματική επαφή, σωματική επαφή (ακόμα και σε πολιτισμούς που δεν συνηθίζουν την επαφή), παρουσίαση της παλάμης των χεριών (είτε για χειραψία είτε απλά για να φανούν), ένα τίναγμα, ή ένα νεύμα του κεφαλιού σε μορφή ελαφριάς υπόκλισης.

3.4 Χειρονομίες και Κινήσεις Του Σώματος

3.4.1 Λειτουργίες που εξυπηρετούν οι χειρονομίες

Η βλεμματική επαφή, η έκφραση του προσώπου και οι κινήσεις του κεφαλιού, αν και ζωτικής σημασίας, έχουν ορισμένους περιορισμούς. Με τις χειρονομίες, η γλώσσα του σώματος μπορεί να αξιωθεί την πραγματική ευγλωττία. Οι χειρονομίες επιτρέπουν ένα βαθμό εκφραστικότητας και λεπτότητας που δεν είναι δυνατός σε άλλες πλευρές της μη λεκτικής επικοινωνίας. Οι χειρονομίες διαβιβάζουν ένα μεγάλο αριθμό εννοιών που οι άνθρωποι σκέπτονται.

Ο Argyle³³, 1988 θεωρεί ότι υπάρχουν πέντε διαφορετικές λειτουργίες που οι χειρονομίες μπορούν να εξυπηρετήσουν και συγκεκριμένα: τους επεξηγητές και άλλα σήματα που συνδέονται με την ομιλία, συμβατικά σήματα και γλωσσικά σήματα, κινήσεις που εκφράζουν συναισθήματα, κινήσεις που εκφράζουν τη προσωπικότητα και κινήσεις που χρησιμοποιούνται σε ποικίλες θρησκευτικές και άλλες τελετές.

3.4.1.1 Κατηγορίες των χειρονομιών

Οι Eckman και Friesen³⁴, 1969 έχουν επίσης προτείνει ότι υπάρχουν πέντε ομαδοποιήσεις χειρονομιών, αλλά οι κατηγορίες τους είναι: εμβλήματα (κινήσεις που είναι υποκατάστατα λέξεων), επεξηγητές (κινήσεις που συνοδεύουν τη ομιλία), ρυθμιστές (κινήσεις που διατηρούν, ή σηματοδοτούν μια αλλαγή στο ρόλο ενός προσώπου ως ακροατή, ή ομιλητή), προσαρμοστές (κινήσεις π.χ. όπως το να ξύνει κάποιος το κεφάλι του, ή να τρίβει τα χέρια του, ή το να παίζει με διάφορα αντικείμενα, δηλαδή κινήσεις που ρίχνουν φως στη συγκινησιακή κατάσταση ενός προσώπου), και χειρονομίες που φανερώνουν συγκινησιακή κατάσταση (κινήσεις που πιο άμεσα αποκαλύπτουν συγκινήσεις, όπως κάνουν οι εκφράσεις του προσώπου).

Όπως και να ταξινομηθούν, οι χειρονομίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να εκφράσουν ένα μεγάλο εύρος στάσεων συγκινήσεων και άλλων μηνυμάτων.

³³ Argyle, 1988

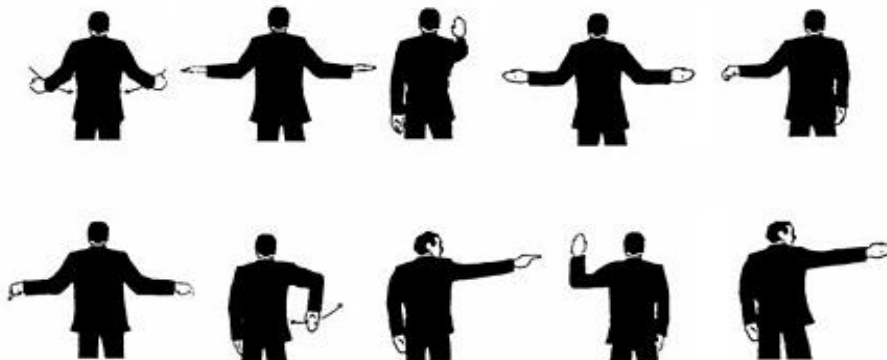
³⁴ Eckman & Friesen, 1969

3.4.1.2. Οικουμενικής σημασίας χειρονομίες

Ο Argyle³⁵, 1988 αναφέρει ορισμένες συμβατικές κινήσεις που φαίνεται ότι έχουν οικουμενική σημασία. Τέτοιες χειρονομίες είναι το κούνημα της σφισμένης γροθιάς σε κατάσταση θυμού, το χειροκρότημα ως ένδειξη ευχαρίστησης, ή αποδοχής, η ανύψωση του χεριού ως προσπάθεια προσέλκυσης της προσοχής, το χασμουρητό ως ένδειξη έλλειψης ενδιαφέροντος, το τρίψιμο της κοιλιάς ως ένδειξη πείνας, το ελαφρύ χτύπημα στη πλάτη για ενθάρρυνση, ή συμπαράσταση. Στο δυτικό πολιτισμό το ανεβοκατέβασμα των ώμων που δηλώνει «δεν ξέρω», η ίδια κίνηση με τον έναν ώμο σημαίνει «άσε με, ήσυχο», η προβολή του στήθους είναι ένδειξη υπερηφάνειας και αυτοπροβολής

3.4.1.3 Κινησιολογία

Ο κλάδος που μελετά τις χειρονομίες και τις κινήσεις του σώματος ονομάζεται κινησιολογία και επινοήθηκε από τον ερευνητή Ray Birdwhistell³⁶, 1940 ο οποίος ερευνούσε την επικοινωνία μέσω των κινήσεων του σώματος. Ένα *κινίδιο* είναι η ελάχιστη κίνηση του σώματος που είναι δυνατόν να παρατηρηθεί, και κινησιολογία είναι η επιστημονική μελέτη των χειρονομιών και των άλλων κινήσεων του σώματος.



Εικόνα 3.11 «Κινήσεις του σώματος»

³⁵ Argyle, 1988

³⁶ Birdwhistell, 1940

3.4.1.4 Ερμηνεία χειρονομιών

Το «ανασήκωμα των ώμων» είναι μια συνηθισμένη κίνηση που γενικότερα μεταβιβάζει το μήνυμα «Δεν ξέρω», «Δεν με ενδιαφέρει», «Αμφιβάλλω», ή « Τι μπορείς να κάνεις;» (μια κατάσταση δηλαδή πραγματικά απελπιστική). Συνοδεύεται από τις αντίστοιχες εκφράσεις του προσώπου και κινήσεις του κεφαλιού. Η προς τα πάνω ύψωση μόνο του ενός ώμου συνήθως σημαίνει «Πάρε το χέρι σου από το χέρι μου, ή από τη πλάτη μου», ή «Άφησέ με, ήσυχο».



Εικόνα 3.12 «Συνήθεις χειρονομίες»

Ο θώρακας μπορεί να φουσκώνει σαν ένα σημάδι περηφάνιας, ή ενός επιτεύγματος, αλλά συχνά χρησιμοποιείται με χιουμοριστικό και αυτοσαρκαστικό τρόπο. Αν κάποιος το κάνει στα σοβαρά, θα θεωρηθεί πως έχει μεγάλη ιδέα για τον εαυτό του.

Το στομάχι μπορεί να ρουφηχτεί μέσα σαν για να πει «Είμαι πραγματικά αδύνατος». Αν και οι άνδρες τείνουν ασυνείδητα να κρατούν το στομάχι τους μέσα, όταν παρευρίσκονται σε χώρο μαζί με κάποια ελκυστική γυναίκα.

Η λεκάνη και τα οπίσθια μπορούν να χρησιμοποιηθούν σαν χειρονομίες, αλλά οι περισσότερες ερμηνεύονται από τους άλλους σαν σεξουαλικές προκλήσεις και συχνά θεωρούνται ακατάλληλες.

Οι βραχίονες, τα χέρια και τα δάχτυλα χρησιμοποιούνται για μια μεγάλη ποικιλία χειρονομιών. Μια ενδιαφέρουσα χειρονομία με το χέρι είναι το *καμπαναριό*. Κατ' αυτήν, οι άκρες των δάχτυλων των δύο χεριών ακουμπούν μεταξύ τους, έτσι μοιάζουν σαν μια στάση προσευχής, εκτός του ότι οι παλάμες κρατιούνται σε αρκετή απόσταση. Αναφέρεται σαν μια χειρονομία που εκφράζει εμπιστοσύνη, ή τουλάχιστον μια επιθυμία να κάνεις τον ακροατή να νομίζει ότι έχει αυτοπεποίθηση.

Τα πόδια μπορεί να είναι σταυροπόδι, ή όχι. Οι γυναίκες προτιμούν να κάθονται σε αυτή τη στάση. Ενώ οι άνδρες φαίνεται να επιλέγουν να κάθονται με ανοιχτά τα πόδια.

Τα άκρα των ποδιών μπορεί να έχουν ιδιαίτερη σημασία. Όταν χτυπούν ρυθμικά στο πάτωμα, ή συσπώνται, μπορεί να είναι ένδειξη «διαρροής» δηλαδή ένα άτομο προσπαθεί να αποκρύψει κάποια στάση, ή πληροφορία από τους άλλους αλλά δεν τα καταφέρνει και πολύ καλά.

Ένα άλλο ενδιαφέρον φαινόμενο είναι ο «χειρονομιακός αντίλαλος» (gestural echo). Μέσα σε μια ομάδα ατόμων που συζητούν, εμφανίζεται συχνά η χρήση κάποιας χειρονομίας από τους υπόλοιπους εφ' όσον έχει προηγηθεί η χρήση της από κάποιο ομιλητή.

3.4.1.5 Δραστηριότητες μετάθεσης και χειρονομίες

Οι Friedman και Hoffman³⁷, 1969 έκαναν ένα πολύτιμο διαχωρισμό μεταξύ των κινήσεων που είναι συνδεδεμένες με το λόγο, και κατευθύνονται προς αντικείμενα και γεγονότα, και των κινήσεων που δεν σχετίζονται με το λόγο αλλά κατευθύνονται προς το ίδιο το άτομο. Οι κινήσεις που κατευθύνονται προς το ίδιο το άτομο καλούνται «δραστηριότητες μετάθεσης» και έχουν σκοπό την απελευθέρωση των εσωτερικών εντάσεων που βιώνει το άτομο. Οι δραστηριότητες μετάθεσης χαρακτηρίζονται από το ότι φαινομενικά είναι τελείως άσκοπες, επαναληπτικές και στερεότυπες, και αφορούν νευρικές και γεμάτες ένταση κινήσεις. Για παράδειγμα τα άτομα με έντονο άγχος παίζουν, ή τρίβουν διαρκώς τα μαλλιά τους, κρύβουν το πρόσωπο τους, παίζουν και πλέκουν τα δάχτυλα τους, ανοιγοκλείνουν τις παλάμες τους, μαδούν τα φρύδια τους και τα βλέφαρα τους, τρίβουν, ή ξύνουν το πρόσωπο τους και γενικά κάνουν πολλές νευρικές κινήσεις οι οποίες φαινομενικά είναι χωρίς νόημα.

Μια κατηγορία κινήσεων οι οποίες δεν κατευθύνονται προς τον εαυτό τους αλλά προς τα έξω είναι οι χειρονομίες. Οι χειρονομίες είναι κινήσεις οι οποίες μπορούν να αντικαταστήσουν τις λέξεις, να συνοδεύσουν το λόγο, να ρυθμίσουν τη

³⁷ Friedman & Hoffman, 1969

ροή του διαλόγου και συχνά να φανερώσουν τη συναισθηματική κατάσταση του ατόμου.

3.4.2 Χειρονομίες και Προσωπικότητα

3.4.2.1 Ερμηνεία

Η προσωπικότητα έχει ένα αξιοσημείωτο αποτέλεσμα στον αριθμό και στην ποικιλία των χειρονομιών που χρησιμοποιούνται. Ακόμα, χρησιμοποιούνται χειρονομίες για να κάνουμε τον εαυτό μας ικανό να εκτιμήσει την προσωπικότητα ενός άλλου ατόμου.

Έρευνες έχουν δείξει ότι οι γυναίκες που κάθονται με τα γόνατα και τα δάχτυλα των ποδιών ενωμένα και τις κνήμες ανοιχτές έχουν μια προσωπικότητα που συσχετίζεται με τη νοικοκυροσύνη, τάξη στη δουλειά, αγάπη για τον προγραμματισμό, έλλειψη επιθυμίας για αλλαγές, ανασφάλεια και μια προτίμηση για την οργάνωση της ζωής σύμφωνα με ένα αυστηρό προκαθορισμένο πρόγραμμα. Οι εξουσιαστικές προσωπικότητες, τείνουν να χρησιμοποιούν λιγότερες κινήσεις του σώματος σε σχέση με τις αντί- εξουσιαστικές. Γυναίκες που μεγάλωσαν χωρίς την παρουσία πατέρα δείχνουν να χρησιμοποιούν νευρικές χειρονομίες. Γυναίκες που μεγάλωσαν με χωρισμένους γονείς γέρνουν περισσότερο προς τα εμπρός, κρατούν ανοιχτά τα χέρια και τα πόδια και κάνουν τρεις φορές τουλάχιστον, περισσότερες χειρονομίες, ή εκφραστικές κινήσεις των χεριών από ότι τα κορίτσια που έχασαν τον πατέρα τους πριν από την ηλικία των πέντε ετών.

Άλλη έρευνα έχει δείξει ότι όταν οι άνθρωποι ακούν έναν ομιλητή με προβλήματα έκφρασης, κάνουν μικρότερες και λιγότερες χειρονομίες απ' ότι συνήθως. Αυτό ίσως οφείλεται στη σχετική αβεβαιότητα που νιώθουν για το πώς να αλληλεπιδράσουν με ένα ανάπηρο πρόσωπο.

Όσον αφορά τις κατά φύλο διαφορές των χειρονομιών έχει παρατηρηθεί ότι οι άνδρες κινούνται περισσότερο στο κάθισμά τους από ότι οι γυναίκες.

Κάποιες έρευνες έχουν δείξει ότι όταν δύο άνθρωποι συζητούν και χρησιμοποιούν το ίδιο είδος χειρονομιών, θεωρούν ότι μοιάζουν μεταξύ τους και θα συμπαθήσουν ο ένας τον άλλο. Αυτές οι ομοιότητες στο στυλ το χειρονομιών εξασφαλίζουν ένα υπόβαθρο αρμονίας που ίσως δεν μπορεί καν να παρατηρηθεί συνειδητά.

Ανοιχτές και θετικές χειρονομίες και σωματικές κινήσεις επηρεάζουν περισσότερο όταν προσπαθούμε να πείσουμε κάποιον να συμφωνήσει. Σε πειράματα, οι ανοιχτές και οι εμπιστευτικές κινήσεις, βαθμολογήθηκαν από όλους τους συμμετέχοντες σαν πιο δραστήριες, θετικές, και ισχυρές από ό, τι οι κλειστές και διστακτικές κινήσεις.

3.4.2.2 Προσωπικότητα, στάσεις

Πολλοί ερευνητές υποστηρίζουν ότι οι στάσεις και οι χειρονομίες που κάνει ένα άτομο σχετίζονται με τα αισθήματά του και με τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητάς του. Η θέση που παίρνουν τα χέρια μπορεί να αποκαλύψει σημαντικά στοιχεία για το πώς νιώθει ο άνθρωπος.

Για παράδειγμα, τα χέρια που είναι σταυρωμένα σφιχτά μπροστά στο στήθος, ή στη κοιλιά συνήθως δηλώνουν απόρριψη. Τα χέρια που ανοιχτά που εκτείνονται προς τα εμπρός δηλώνουν αποδοχή, ή πρόσκληση, και τα χέρια που ακουμπούν στους γοφούς μεταφέρουν αρνητικά, ή επιθετικά μηνύματα. Οι γυναίκες που συνηθίζουν να κάθονται με τα πόδια τεντωμένα και να κρατούν τα γόνατα ενωμένα είναι άτομα που αγαπούν τη τάξη, την οργάνωση και την πειθαρχία. Οι άνθρωποι που έχουν αυταρχικές προσωπικότητες κάνουν λιγότερες κινήσεις από τους μη αυταρχικούς.

Οι άνθρωποι που έχουν ευφράδεια στο λόγο κάνουν περισσότερες, και όχι λιγότερες, χειρονομίες, επομένως οι χειρονομίες δεν χρησιμοποιούνται ως υποκατάστατα του λόγου όπως παλαιότερα θεωρούνταν.

Οι Rime και Schiaratura³⁸, 1991 διαπίστωσαν επιπλέον, ότι ο περιορισμός της κινητικότητας του ατόμου διαταράσσει σοβαρά τη λεκτική του επικοινωνία. Συναισθήματα όπως η θλίψη, η αγωνία και το άγχος κωδικοποιούνται επίσης στις στάσεις των ατόμων.

Οι καταθλιπτικοί χαρακτηρίζονται από άτονη, αδιάφορη και νωθρή στάση, από σώμα σκυμμένο προς το έδαφος και από βλέμμα αφηρημένο και μελαγχολικό.

Συχνά αποδίδονται συγκεκριμένα χαρακτηριστικά σε κάποιο άτομο, ανάλογα με τις κινήσεις που εκτελεί. Για παράδειγμα, οι άνθρωποι που είναι δραστήριοι στις

³⁸ Rime & Schiaratura, 1991

κινήσεις τους χαρακτηρίζονται ως θερμοί, ενεργητικοί, συναινετικοί και προσιτοί, ενώ αντίθετα οι άνθρωποι που χρησιμοποιούν περιορισμένες κινήσεις χαρακτηρίζονται ως αυστηροί και σοβαροί.

3.5 Σημασία σωματικής επαφής

3.5.1 Εξέλιξη της σωματικής επαφής

Η σωματική επαφή είναι ένα από τα πλέον πρωτόγονα, αλλά ταυτόχρονα και από τα πιο πλούσια και ειλικρινή κανάλια της μη λεκτικής επικοινωνίας. Η αφή είναι η μορφή επικοινωνίας, η οποία συναντάται σε όλους τους οργανισμούς, από τους πιο χαμηλούς στην εξελικτική κλίμακα έως και τους πιο εξελιγμένους. Αποτελεί βασικό στοιχείο της υγιούς ανάπτυξης και συχνά της ίδιας της επιβίωσης για τα περισσότερα είδη των ζώων αλλά και για τους ανθρώπους.

Η έλλειψη σωματικής επαφής στα βρέφη μπορεί να προκαλέσει ακόμα και θάνατο, όπως επίσης και η μειωμένη αλληλεπίδραση νηπίου και ενηλίκων μπορεί να έχει αρνητικές επιπτώσεις στη νοητική και κοινωνική ανάπτυξη του νηπίου. Είναι πλέον αποδεδειγμένο ότι μέσω της σωματικής επαφής οι ενήλικες μεταβιβάζουν στα βρέφη στοργή και ασφάλεια στην περίοδο της απόλυτης αδυναμίας και εξάρτησης που τόσο πολύ χρειάζονται - στοιχεία ζωτικής σημασίας για τη ψυχική, νοητική και κοινωνική ανάπτυξη και ισορροπία. Σταδιακά, με την κινητική ανεξαρτητοποίηση του παιδιού, η καθημερινή σωματική επαφή μειώνεται, ενώ αυξάνεται θεαματικά μόνο στις συναισθηματικά φορτισμένες στιγμές του παιδιού.

Μετά τη νηπιακή ηλικία και με την ανάπτυξη επιπρόσθετων οδών επικοινωνίας, αρχίζει η σταθερή μείωση της σωματικής επαφής και ειδικότερα στα αγόρια, με αποτέλεσμα στην εφηβεία τα ποσοστά σωματικής επαφής να έχουν μειωθεί στο, ήμισυ. Η σωματική επαφή αυξάνεται και πάλι με την αναζωπύρωση της σεξουαλικότητας στα εφηβικά χρόνια.



Εικόνα 3.13 «Σωματική επαφή κατά την παιδική ηλικία»

Στην ενήλικη ζωή όμως στις δυτικές κοινωνίες, η απτική επαφή περιορίζεται στη χειραψία και λιγότερο συχνά στο αγκάλιασμα και στο φιλί. Λόγω αυτής της μείωσης έχουν αναπτυχθεί επαγγέλματα, όπως αυτό του μασέζ, και να ικανοποιούν την απτική ανάγκη. Τα άτομα που βιώνουν τη μεγαλύτερη απτική στέρηση είναι τα

άτομα της τρίτης ηλικίας , και ειδικότερα οι ανάπηροι γέροι, στους οποίους η απτική στέριση τους δημιουργεί αισθήματα απομόνωσης, απόγνωσης και αυτοκτονικές τάσεις.

Η σωματική επαφή μπορεί να πάρει διάφορες μορφές και να εξυπηρετήσει ποικίλους σκοπούς, ανάλογα με το τύπο της σχέσης των αλληλεπιδρώντων.

Υπάρχει η σωματική επαφή μεταξύ αγνώστων, όπως σε μέρη με πολυκοσμία, ή στα μέσα μαζικής μεταφοράς, όπου γενικότερα θεωρείται δυσάρεστη και πολλές φορές επικίνδυνη, διότι παραβιάζεται ο ζωτικός χώρος των ατόμων από ξένα άτομα.

3.5.2 Χώρος

Στην καθημερινή ζωή το άτομο έχει σαφή αίσθηση του προσωπικού του χώρου, καθώς και το πόσο θα επιτρέψει σε ξένους να τον πλησιάσουν. Αυτό είναι κάτι που μαθαίνεται. Τα μικρά παιδιά δεν έχουν αίσθηση του προσωπικού χώρου και ποικίλει από πολιτισμό σε πολιτισμό. Σύμφωνα με την Marshall,³⁹ 2003 πιστεύει ότι σε κάποιους πολιτισμούς, οι άνθρωποι κρατούν κενό γύρω από το σώμα τους ίσο με ένα μέτρο σαν προσωπικό πεδίο, ενώ σε κάποιους άλλους μπορεί να είναι μισό μέτρο, ή και τριάντα εκατοστά. Υπό φυσιολογικές συνθήκες, τα άτομα επιτρέπουν άλλα άτομα να εισχωρήσουν στην «ιδιωτική τους ζώνη» μόνο εάν τα συμπαθούν και τα εμπιστεύονται. Η απόσταση, όμως δεν είναι ο μοναδικός παράγοντας που παίζει ρόλο.



Η στάση και η κλίση του κορμού είναι σημαντικές επίσης. Η περιοχή του στήθους και της κοιλιακής χώρας παίζουν πολύ σημαντικό ρόλο στη δημιουργία των σχέσεων.

Εικόνα 3.14 «Απόσταση προσωπικής σχέσης»

Η περιοχή αυτή θεωρείται το «μαλακό υπογάστριο», πιο ευάλωτη και πιο προσωπική. Έτσι το άτομο δεν αφήνει αυτή την περιοχή εκτεθειμένη, εκτός και αν θέλει να περάσει θετικά μηνύματα, όπως εμπιστοσύνης, ευχαρίστησης, αρέσκειας, θάρρους.

³⁹ Lorna Marshall, 2003

Αν το κορμί στραφεί προς άλλη κατεύθυνση, αλλάζει επίσης η σχέση. Αυτό μπορεί να σημαίνει ότι το άτομο νιώθει άβολα, ή κάτι άλλο του τράβηξε τη προσοχή.

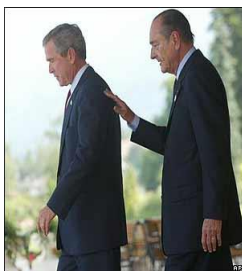
3.5.3 Τύποι σωματικής επαφής

Ο Hedin έχει ταξινομήσει τους διάφορους τύπους αφής σε κατηγορίες, που αρχίζουν από αυτούς που προσδίδουν τα πολύ απρόσωπα μηνύματα μέχρι τα πολύ προσωπικά:

- *Λειτουργικά- επαγγελματικά*
- *Κοινωνικά- ευγενικά*: όπως το κούνημα, ή το σφίξιμο των χεριών.
- *Φιλίας- ζεστασιάς*: όπως ένα φιλικό χτύπημα στην πλάτη, ή ένα αγκάλιασμα στους ώμους.
- *Αγάπης- οικειότητας*: όπως το άγγιγμα στο μάγουλο, ή το φιλί των ερωτευμένων.
- *Σεξουαλικής διέγερσης*: όπως το αμοιβαίο άγγιγμα που συνοδεύει τον έρωτα.

3.5.3.1 Ερμηνεία σωματικών επαφών

Οι Jones και Yaboroygh⁴⁰, 1985 μέσα από έρευνες, κατάρτισαν μια λίστα από τα διάφορα είδη αγγίγματος και ανέλυσαν το νόημα τους για τη δυτική κοινωνία: το χάδι, το τρίψιμο και το γλείψιμο στο πρόσωπο και στα μαλλιά εκφράζουν αγάπη και σεξουαλική έλξη.



Το ελαφρύ χτύπημα στο χέρι και στην πλάτη δηλώνει υποστήριξη και φιλία. Η χειραψία και το τυπικό φιλί στο μάγουλο αποτελούν μέρος του χαιρετισμού, ενώ το αγκάλιασμα μπορεί να εκδηλωθεί στο χαιρετισμό, στον αποχαιρετισμό, ή όταν δίνονται συγχαρητήρια.

Εικόνα 3.13 «Σωματική επαφή υποστήριξης και φιλίας»

⁴⁰ Jones & Yaboroygh, 1985

Ο παρατεταμένος εναγκαλισμός και το κράτημα του χεριού φανερώνουν φιλία, ή κάποιο άλλο είδος στενής σχέσης.

Το άγγιγμα στο χέρι, στον βραχίονα, ή στον ώμο, κατά τη διάρκεια μιας συνομιλίας υποκρύπτει προσπάθεια κοινωνικής επιρροής. Το πολύ σύντομο άγγιγμα αποτελεί προσπάθεια προσέλκυσης της προσοχής ενώ το τράβηγμα, το σπρώξιμο και η καθοδήγηση είναι προσπάθεια κατεύθυνσης των κινήσεων. Τα επαγγελματικά αγγίγματα, όπως αυτά του γιατρού γίνονται για την εξέταση και για τη φροντίδα και δεν μεταφέρουν κανένα μήνυμα φιλίας και αγάπης. Το γαργάλημα είναι παιχνίδι, ενώ το χτύπημα, το γρατσούνισμα και η κλωτσιά μεταφέρουν μηνύματα επιθετικότητας.

Πολλές φορές το μήνυμα που μεταδίδει η σωματική επαφή δεν είναι ξεκάθαρο εφόσον συχνά εξελίσσονται ταυτόχρονα πολλές μορφές σωματικής επαφής.

3.5.4 Αποτελέσματα της σωματικής επαφής

Τα αποτελέσματα της θετικής σωματικής επαφής είναι ποικίλα. Συχνά και η ελάχιστη σωματική επαφή δημιουργεί ευνοϊκά συναισθήματα.

Σε έρευνες που έχουν γίνει, όπως αυτή των Fisher, Rytting, Heslin δόθηκαν οδηγίες σε μια βιβλιοθηκάρια να αγγίζει διακριτικά το χέρι από κάποιους αναγνώστες κατά την επιστροφή βιβλίων. Η επαφή δεν, ήταν διακριτή από τους ανθρώπους. Όταν ερωτήθηκαν, αυτοί που είχαν ακουμπηθεί από τη βιβλιοθηκάρια έκαναν θετικά σχόλια για τη βιβλιοθηκάρια αλλά και για τη βιβλιοθήκη, αντίθετα όσους δεν είχε ακουμπήσει η βιβλιοθηκάρια έκαναν αρνητικά και ουδέτερα σχόλια.

Η σύντομη σωματική επαφή με τη μορφή διακριτικού αγγίγματος δεν βοηθάει μόνο στη δημιουργία ευχάριστων συναισθημάτων αλλά αυξάνει και την κοινωνική επιρροή. Έχει βρεθεί ότι οι γυναίκες που ζητούσαν μια μικρή χάρη από τους άνδρες, ακουμπώντας τους διακριτικά, πετύχαιναν το σκοπό τους κατά 90% των περιπτώσεων. Ο βραχίονας βρέθηκε ότι, ήταν το καλύτερο σημείο για τη σύντομη αυτή σωματική επαφή, ειδικά μεταξύ αγνώστων. Το διακριτικό άγγιγμα μεταξύ αγνώστων επηρεάζει θετικά την κοινωνική επιρροή, δυναμώνοντας το μεταφερόμενο μήνυμα και προβάλλοντας την αυτοπεποίθηση του αιτούντος.

Στο χώρο της υγείας, σε παρόμοιες έρευνες, όπου οι νοσοκόμες άγγιζαν ορισμένους από τους ασθενείς πριν αυτοί μπουν στο χειρουργείο παρατηρήθηκε ότι οι γυναίκες ασθενείς, τις οποίες άγγιζαν οι νοσοκόμες εμφάνισαν μικρότερη πίεση και άγχος από ότι οι γυναίκες με τις οποίες οι νοσοκόμες είχαν αποφύγει τη σωματική επαφή. Στην περίπτωση των ανδρών, τα αποτελέσματα, ήταν αρνητικά, και αυτό σύμφωνα με τους ερευνητές οφείλεται στο γεγονός ότι το άγγιγμα συνήθως κατευθύνεται από τα ισχυρά άτομα στα λιγότερα ισχυρά.

3.6 Ερμηνεία στάσεων του σώματος και χειρονομιών

Όπως είπαμε σε διάφορους πολιτισμούς κάποιες χειρονομίες, ή στάσεις είναι κοινές κι άλλες όχι, με αποτέλεσμα να παρεξηγούνται από τους εκάστοτε διαφορετικούς λαούς.

- Π.χ. κοινές εκφράσεις είναι: όταν οι άνθρωποι είναι ευτυχισμένοι, γελούν. Όταν είναι λυπημένοι, ή θυμωμένοι είναι σκυθρωποί.
- Το κατέβασμα του κεφαλιού σημαίνει «ναι». Το αντίθετο «όχι». Ένα παιδί τραβάει στο πλάι το κεφάλι του όταν πλέον έχει τελειώσει το φαγητό του είτε από το θηλασμό είτε όχι.
- Το σήκωμα των ώμων είναι επίσης ένα καλό παράδειγμα μιας παγκόσμιας έκφρασης που χρησιμοποιείται όταν το άτομο δεν ξέρει κάτι, ή δεν καταλαβαίνει γιατί πράγμα μιλάς.



- Όμως οι κινήσεις διαφέρουν από πολιτισμό σε πολιτισμό. Ένα ποιο γνωστό παράδειγμα είναι το V που σχηματίζεται με τα

Εικόνα 3.16 «Χειρονομία»

δάχτυλα, ή το ok με τον κύκλο στα δάχτυλα. Το Σήμα V που προαναφέραμε στην Μεγάλη Βρετανία και την Αυστραλία είναι ύβρις. Ενώ ο Ουίνστον Τσόρτσιλ το επέβαλε κατά τον Δεύτερο Παγκόσμιο Πόλεμο σαν το σήμα της νίκης αλλά με την παλάμη προς τα έξω ενώ η άσεμνη προσβλητική απόδοση είναι με την παλάμη προς τον ομιλητή.

- Μερικοί πιστεύουν ότι σημαίνει ok από το

all correct ανορθόγραφα, ενώ άλλοι πιστεύουν ότι είναι το

Εικόνα 3.17 «Χειρονομία»



αντίθετο δηλαδή το Knock out. Το ok έχει εξαπλωθεί σε όλες τις αγγλόφωνες χώρες και παρόλο που έχει η σημασία αυτή εξαπλωθεί και στην υπόλοιπη Ευρώπη και την Ασία σε ορισμένα μέρη έχει άλλη σημασία όπως στη Γαλλία σημαίνει μηδέν ,ή τίποτα στην Ιαπωνία μπορεί να σημαίνει χρήματα, και σε άλλες Μεσογειακές χώρες να σημαίνει τρύπα και συχνά για να υποδηλώσει την ύβρη ότι ο άνδρας είναι ομοφυλόφιλος.



Μια άλλη επίσης κοινή και γνωστή χειρονομία όπως αυτή του σηκωμένου αντίχειρα στις Η.Π.Α. την Αυστραλία, τη Βρετανία, έχει τρεις σημασίες: Χρησιμοποιείται σαν σήμα Ωτοστοπ, σαν σήμα ok και σαν ύβρη Επίσης στην Ιταλία χρησιμοποιούν τον αντίχειρα σαν

Εικόνα 3.18 «Χειρονομία». το πρώτο δάκτυλο και τον δείκτη για να μετρήσουν 2 ενώ στην Αμερική και στην Αγγλία χρησιμοποιούν τον δείκτη για το ένα και τον μεσαίο για το 2.

- Το σταύρωμα των χεριών – συνήθως σημαίνει άμυνα, ή αντεπίθεση. Μαζί με το χαμηλόμα το κεφαλιού υποδηλώνει κατηγορηματικότητα. Χαμηλωμένο βλέμμα σημαίνει ενοχή, προσπάθεια απόκρυψης μυστικών.
- Η κίνηση των χεριών ανάλογα με την έντασή τους υποδηλώνουν τα αντίστοιχα συναισθήματα π.χ. θαυμασμό, αγανάκτηση, απορία, φόβο.
- Η Εμβρυακή στάση δηλώνει ανασφάλεια αίσθηση απειλής
- Περήφανο περπάτημα με σηκωμένους ώμους, σώμα στητό καμαρωτό δηλώνει αυτοπεποίθηση και αίσθηση υπεροχής.
- Στήσιμο χεριών στους γοφούς Θρίαμβος με τις παλάμες ενώ με τις γροθιές εκνευρισμός και κατηγορηματικότητα.
- Στήριγμα του κεφαλιού στα χέρια-βαριεστιμάρα, πλήξη.
- Πλέξιμο δακτύλων και στήριγμα κεφαλιού – σκεπτικότητα.
- Κλείσιμο του στόματος με το χέρι- ξάφνιασμα, ή σοκάρισμα. Η ψέμα όταν συνοδεύεται από λόγο.
- Ξύσιμο κεφαλιού και μηχανικές κινήσεις, μικροενοχλήσεις κατά τον διάλογο κλπ – αμηχανία νευρικότητα, άγχος και σκέψη..
- Βέβαια ας μην ξεχνάμε ότι όπως στον προφορικό λόγο πολλές λέξεις έχουν διαφορετικές σημασίες έτσι και στη γλώσσα του σώματος πολλές από τις

στάσεις μας μπορούν να παρεξηγηθούν επειδή στηρίζονται και σε άλλους εξωγενείς και περιβαλλοντικούς παράγοντες. Π.χ. το σταύρωμα των χεριών. που κατά κανόνα δηλώνει επιθετικότητα και κλείσιμο στον απέναντι μας αντί της περίπτωσης το άτομο αυτό να κρυώνει.

- Το σταύρωμα των ποδιών που θεωρείται μια σεξουαλικού περιεχομένου κίνηση όταν γίνεται από τη γυναίκα και ιδιαίτερα όταν το σταύρωμα των ποδιών γίνεται στο πλάι, όμως υποδηλώνει και το πιθανό πιάσιμο των ποδιών στην καθιστή στάση, ή τέλος μια χειραψία για την οποία έχει σημασία το ποιος θα την ξεκινήσει έχει να κάνει με τη θέση των χεριών. Η θέση των χεριών θα μπορούσε να είναι σφικτή, ή χαλαρή, το χέρι του ενός πάνω από του άλλου, ή αντίστροφα, που αυτό υποδηλώνει τον έλεγχο της σχέσης, και που όμως κάποιος μπορεί να κάνει μια χαλαρή χειραψία επειδή πάσχει από αρθρικά και αποφεύγει το σφίξιμο των χεριών κι όχι απαραίτητα μια ελαφρότητα συναισθημάτων του συνομιλητή μας..

Η ομάδα «γλώσσα του σώματος» εξερευνά με βιωματικό τρόπο την κινητική συμπεριφορά. Μέσα από τις διάφορες τεχνικές ανάλυσης της κίνησης, οι συμμετέχοντες έρχονται σε επαφή με τους κινητικούς μηχανισμούς συμπεριφοράς, όπως αυτοί αντανakλούν την προσωπικότητά τους, εμπλουτίζοντας έτσι την επικοινωνία τους σε επαγγελματικό, κοινωνικό και προσωπικό επίπεδο. Οι τεχνικές και η θεωρία του μαθήματος είναι βασισμένες σε ψυχολογικά μοντέλα ανάπτυξης και ανάλυση κίνησης, έτσι όπως διδάσκονται στο χοροθέατρο. Στη διάρκεια των μαθημάτων χρησιμοποιούνται ασκήσεις βάρους, ροής, χώρου και χρόνου, ώστε να διερευνηθούν διάφοροι τρόποι έκφρασης, τόσο στο νοητικό όσο και το συναισθηματικό επίπεδο, όπως είναι η απόσταση που κρατάει κάποιος από το ακροατήριο σε μια επαγγελματική παρουσίαση, το αν μπορεί να πει ψέματα χωρίς να τον καταλάβουν κλπ.

4 . ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ

ΧΩΡΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

4.1 Η γλώσσα του σώματος στο χώρο εργασίας

Οι επιχειρηματίες έχουν ανάγκη από ένα διαφορετικό είδος γλώσσα του σώματος. Η βλεμματική επαφή πρέπει να είναι αυταρχικού τύπου παρά υποχωρητική. Οι εκφράσεις του προσώπου να τείνουν να είναι ουδέτερες, αν και θα πρέπει να υπάρχουν χαμόγελα στους χαιρετισμούς και στους αποχαιρετισμούς. Οι κινήσεις του κεφαλιού θα πρέπει να τείνουν επίσης να είναι περιορισμένες, με τα νεύματα του κεφαλιού να είναι λεπτότερα από ότι στις περισσότερες από τις υπόλοιπες περιπτώσεις. Ένα σημαντικό στοιχείο για τους επιχειρηματίες είναι να προσαρμόσουν τη γλώσσα του σώματός τους σε εκείνη των ανθρώπων με τους οποίους πρόκειται να συνεργαστούν. Φυσικά, κάθε επάγγελμα είναι διαφορετικής φύσεως, και η γλώσσα του σώματος πρέπει να προσαρμόζεται πάνω στη φύση του επαγγέλματος. Για παράδειγμα, τα άτομα υποδοχής στα ξενοδοχεία πρέπει να έχουν ευχάριστη έκφραση στο πρόσωπο, αρκετή βλεμματική επαφή και να προσέχουν ιδιαίτερα την εμφάνιση τους. Έτσι, η βλεμματική επαφή, οι χειρονομίες, η επίταση, η χροιά, ο τόνος, η ένταση, ο ρυθμός, ο συγχρονισμός των κινήσεων, η εμφάνιση, όλα αυτά πρέπει να ελέγχονται κάθε φορά και να προσαρμόζονται για να επιτύχουν τη συμπάθεια και την ασφάλεια από το δέκτη.

4.2 Πώληση – Αγορά

4.2.1 Πωλήσεις

4.2.1.1 Διευθυντικά στελέχη και γλώσσα του σώματος

Η δυνατότητα ερμηνείας της "μη λεκτικής επικοινωνίας" αποτελεί ένα σημαντικό πλεονέκτημα στον επιχειρηματικό στίβο.

Τα διευθυντικά στελέχη, πρέπει να είναι γνώστες της καλής ανάλυσης της γλώσσας του σώματος. Οι βασικές ερμηνείες που χρειάζονται τα στελέχη είναι οι ακόλουθες:

Όταν ένα άτομο τρίβει το μάτι είτε αγγίζει τη μύτη φανερώνει ότι λέει ψέματα. Είναι κατακριτικός κάποιος σε αυτό που ακούει όταν στηρίζει το πηγούνι

με την παλάμη και ακουμπάει τον δείκτη στο μάγουλο. Διαφωνεί όταν «μαδάει» το ρούχο του. Ανυπομονεί όταν παίζει «ταμπούρλο» με τα δάχτυλά σου. Κατανοεί όταν κινεί αργά (πάνω-κάτω) το κεφάλι. Αν η κίνηση αυτή είναι όμως γρήγορη, σημαίνει ότι συμφωνεί. Όταν ενώνει πρώτα τις άκρες των δάχτυλων των χεριών και μετά και τις δύο παλάμες δείχνει ότι έχει πάρει την απόφασή του. Όταν χαμηλώνει το βλέμμα σημαίνει ότι νικήθηκε. Πλέκει τα δάχτυλα των χεριών πίσω από το κεφάλι και τεντώνει τους αγκώνες προς τα έξω, τότε διαλαλεί την ανωτερότητα του. Σταυρώνει τους αστραγάλους και τα χέρια σημαίνει ότι βρίσκεται σε άμυνα. Φανερώνει ότι αμφιβάλλει σε αυτά που ακούει όταν στρίψει το λαιμό και ξύσει κάτω από το αυτί. Ανταποκρίνεται σε αυτό που λέει ο συνομιλητής όταν μιμηθεί τη δική του σωματική στάση. Αν, ως ομιλητής, τεντώσει τα χέρια προς τα εμπρός με τις παλάμες προς τα κάτω, σημαίνει ότι είναι βέβαιος για το τι λέει στο ακροατήριο του. Τέλος όταν κινείται διαρκώς δείχνει τη νευρικότητά του.

4.2.1.2 Πωλήσεις

Κάθε συνέντευξη με πελάτη αποτελείται από δύο φάσεις: α) της Έντασης και της Επιφυλακτικότητας και β) της Συνεργασίας. Δεν υπάρχει επαφή με Πελάτη χωρίς τη φάση της Έντασης.

Μέχρι, να ξεκινήσει ο διάλογος, η στάση του υποψήφιου πελάτη υπαγορεύεται είτε από ευγένεια απέναντι στον επαγγελματία είτε από περιέργεια. Συνήθως, σε μια συναλλαγή τα δύο συναλλασσόμενα μέρη κινούνται στο ίδιο μήκος κύματος, όμως σε μια πώληση, τα δύο μέρη κινούνται επιφυλακτικά μέχρις ότου επιτευχθεί μια κοινή συμφωνία. Η αρχική στάση θα καθορίσει στο σύνολο την πορεία και την τελική έκβαση της συνάντησης.

Ο πωλητής θα πρέπει να έχει αναπτυγμένη την διαίσθηση του. Δηλαδή να είναι σε θέση να αντιληφθεί όλα τα σήματα που εκπέμπει η γλώσσα του σώματος του πελάτη.

Τα πάντα στη σκηνή όπου θα πραγματοποιηθεί η διαδικασία πώλησης έχουν σημασία. Η καλύτερη περίπτωση είναι η συνάντηση με τον πελάτη να γίνει στο γραφείο, όμως ακόμη κι αν η συνάντηση πραγματοποιηθεί στο σπίτι του πελάτη, ο έλεγχος πρέπει να υπάρχει από τη μεριά του πωλητή.

Αν το τραπέζι του καθιστικού δεν εξυπηρετεί για τη συνάντηση, ο πωλητής μπορεί εύκολα να αποκτήσει τον έλεγχο ζητώντας κάποιες μικρές αλλαγές. Για παράδειγμα, αν ενώ συζητούν ακούγεται ένα ραδιόφωνο που παίζει, δεν υπάρχει λόγος να υψωθεί η φωνή. Μπορεί να ζητηθεί από το συνομιλητή, να το χαμηλώσει. Το πιθανότερο είναι ότι θα το κλείσει τελείως. Έχει το επιθυμητό αποτέλεσμα και ταυτόχρονα αποκτά ο πωλητής κάποιο βαθμό ελέγχου. Το σημαντικότερο είναι ότι πέτυχε διακριτικά και ο συνομιλητής θα ακούσει με μεγαλύτερη προσοχή.

Αν το τραπέζι είναι γεμάτο με διάφορα αντικείμενα και ο πωλητής χρειάζεται λίγο χώρο για να ακουμπήσει το υλικό, καλό θα ήταν να μη γίνει με δική του πρωτοβουλία. Με τον τρόπο αυτό δείχνει ότι σέβεται την περιουσία των άλλων. Δίνει επίσης το μήνυμα ότι πρόκειται για επίσημη συνάντηση και πρέπει να τηρηθούν κάποιοι κανόνες ευπρέπειας. Σε κάθε περίπτωση, έχει εξασφαλιστεί η επιθυμητή προσοχή.

Όταν ο υποψήφιος πελάτης νιώθει ότι ο πωλητής έχει τον έλεγχο ακόμη και στο δικό του χώρο, οι αντιρρήσεις και οι επιφυλάξεις που θα εκφράσει θα είναι περιορισμένες. Η γλώσσα του σώματος αποκαλύπτει πολλά στον πωλητή, και αν είναι γνώστης της ερμηνείας της θα είναι ικανός να αποκρυπτογραφήσει τις στάσεις του πελάτη. Για παράδειγμα, η πρόταση «Δεν έχω την οικονομική δυνατότητα» που ακούγεται αρκετές φορές από τους πελάτες, είναι η απλά η τετριμμένη πρόταση του αγοραστή και σημαίνει ότι θέλει να ακούσει και άλλα για το προϊόν ή την υπηρεσία που του προσφέρεται, αν όμως συνοδεύεται από απότομη κίνηση του αγοραστή και ένταση σημαίνει όντως ότι δεν έχει σκοπό να αγοράσει.

Αν ο πελάτης προσπαθεί να αναβάλλει τη συνάντηση για κάποια μελλοντική στιγμή, είναι και πάλι σαν να λέει: «Πες μου περισσότερα. Ακούω αυτά που λες, αλλά δεν έχω ακούσει αρκετά ώστε να αποφασίσω να δράσω άμεσα».

Αν ο πελάτης χαλαρώσει, αρχίσει να χαμογελά, να συμμετέχει στη συζήτηση, να δίνει ειλικρινείς απαντήσεις και να δείχνει φιλική διάθεση, και πάλι η γλώσσα του σώματος είναι αποκαλυπτική. Δείχνει ένα περιβάλλον ανοιχτής και ειλικρινούς επικοινωνίας και συναλλαγής. Η ατμόσφαιρα αυτή κάνει απολαυστική τη συνέντευξη και διευκολύνει την επικοινωνία.

Παρακάτω περιγράφονται στοιχεία της γλώσσας του σώματος που θεωρούνται ευνοϊκά για τον πωλητή και την πρότασή του:

- Συχνή επαφή με τα μάτια.
- Συχνή κίνηση του κεφαλιού.
- Χαμόγελο.
- Κλίση του κεφαλιού από τη μία πλευρά.
- Ανοιχτά χέρια. Χαϊδεμα πηγουνιού.
- Αποδοχή όσων προτείνει ο πωλητής.
- Όταν ο πελάτης δεν στραβώνει τα πόδια.
- Ο πελάτης έτοιμος να μιλήσει.

Όταν υπάρχουν αυτά τα στοιχεία τότε, η επικοινωνία μεταξύ πελάτη και πωλητή είναι επιτυχημένη.

Μερικά αρνητικά μηνύματα, που μπορεί να λάβει ο πωλητής κατά την επικοινωνία με τον πελάτη και μπορεί να προειδοποιούν για επερχόμενη αποτυχία είναι τα εξής:

- Ο πελάτης είναι ανέκφραστος.
- Μικρή επαφή με τα μάτια.
- Μικρή κίνηση του κεφαλιού.
- Αγέλαστος.
- Χαμηλές ματιές προς το γραφείο σας.
- Σταυροπόδι.
- Απροθυμία να δεχτεί τις προτάσεις σας.

4.2.2 Αγορές

4.2.1.1 Πελάτης

Από την άλλη μεριά, και ο αγοραστής από τη στιγμή που θα συναντήσει τον πωλητή παρατηρεί με απόλυτη προσοχή την κάθε κίνηση, την οποία θα πρέπει να είναι σε θέση να ερμηνεύει με ταχύτητα.

Ο πελάτης πρέπει να νιώσει ότι τίποτε απ' όσα λέγονται δεν διαφεύγει της προσοχής του πωλητή. Ακόμη κι αν ο πελάτης δεν δείξει ότι κατάλαβε πως σε κάποιο σημείο η προσοχή είχε διασπαστεί, ο χρόνος θα αποδείξει ότι αυτό δεν είναι αλήθεια.

Όλα τα μηνύματα καταγράφονται στο συνειδητό ή στο ασυνείδητο και κάποια στιγμή επανέρχονται στην επιφάνεια.

Παράλληλα, πρέπει να ελέγχει και τις δικές του κινήσεις, οι οποίες επόμενο είναι ότι παρακολουθούνται από την αντίθετη πλευρά εφόσον διαθέτει την κατάλληλη γνώση για πείρα. Κάθε κίνηση των χεριών, των ποδιών, του προσώπου, το χρώμα της φωνής, ιδιαίτερα όταν έχουν επαναληπτικό χαρακτήρα, προδίδουν τι απασχολεί τη σκέψη τη συγκεκριμένη στιγμή και μπορεί να έχουν την ανάλογη επίδραση στην πορεία των διαπραγματεύσεων.

Ένα άλλο στοιχείο επίσης, που αξίζει να ληφθεί υπόψη, είναι ότι ενώ το μυαλό μπορεί να απορροφήσει 450 λέξεις το λεπτό, οι λέξεις που συνήθως δίνονται είτε σε μορφή ερωτήσεων, είτε σε εκφράσεις απόψεων, δεν υπερβαίνουν τις 150 ανά λεπτό. Το κενό έρχονται να το καλύψουν οι διάφορες κινήσεις που γίνονται από τα μέλη του σώματός.

4.2.3 Συνέντευξη

Η συνέντευξη επιλογής έχει ως στόχο να κρίνει ο εξεταστής την καταλληλότητα, τα προσωπικά χαρακτηριστικά και τις δυνατότητες επικοινωνίας του υποψηφίου, προσόντα τα οποία δεν διαφαίνονται μέσα από ένα βιογραφικό σημείωμα. Μια επιτυχημένη συνέντευξη επιλογής δεν κρίνεται μόνο από τα τυπικά προσόντα και τις γνώσεις του υποψηφίου. Η συνολική εικόνα της προσωπικότητας επηρεάζει την κρίση του εξεταστή και ο υποψήφιος οφείλει να προδιαθέσει θετικά τον ακροατή.

Η συνέντευξη επιλογής είναι η πρώτη επαφή με τον εργοδότη ή με τον υπεύθυνο του ανθρώπινου δυναμικού και θεωρείται καθοριστικής σημασίας. Ο εξεταστής έχει τη δυνατότητα να διαμορφώσει μια ολοκληρωμένη εικόνα για τον υποψήφιο τόσο μέσα από τη λεκτική όσο μέσα κι από τη μη λεκτική επικοινωνία.

Οι αξιολογητές, λένε οι ειδικοί, σχηματίζουν εικόνα για τον υποψήφιο μέσα στα πρώτα πέντε λεπτά της συνάντησης και αυτή η πρώτη εντύπωση δύσκολα ανατρέπεται στη συνέχεια.

Ο τρόπος χειραψίας, το μέρος που θα επιλέξει να καθίσει, η οπτική διερεύνηση του χώρου, τα σημεία στα οποία θα σταθεί το βλέμμα του, η στάση του σώματος, η τοποθέτηση των χεριών και των ποδιών του, αποτελούν ενδείξεις, όχι

μόνο της ψυχικής του διάθεσης, αλλά και του τρόπου που αντιμετωπίζει μια νέα κατάσταση και μια διαπροσωπική επαφή.

Έτσι, κατά την συνέντευξη, το άτομο θα πρέπει να αποφύγει στάσεις του σώματος που δηλώνουν χαλαρότητα, διάσπαση προσοχής, νευρικές χειρονομίες υπερβολική κινητικότητα. Στάσεις και κινήσεις που φανερώνουν νευρικό άτομο όπως για παράδειγμα άτομο που κάθεται στην άκρη, στρίβει τα δάχτυλά του, περιστρέφει αφηρημένα το μολύβι, πειράζει συνεχώς τα μαλλιά του, κουνάει τα πόδια του.

Στάσεις και κινήσεις που φανερώνουν αμήχανο άτομο, για παράδειγμα κάλυψη του στόματος και της μύτης με το χέρι. Βλέμμα συνοφρυωμένο που φανερώνει αμηχανία ή λοξοκοίταγμα που δηλώνει αβεβαιότητα. Σταύρωμα των χεριών και των ποδιών που εκδηλώνει δυσαρέσκεια του ατόμου για την έκβαση της συζήτησης.

Για αυτό το λόγο, το άτομο καλό θα είναι να διατηρεί οπτική επαφή με όλους τους εμπλεκόμενους στη συνέντευξη, με βλέμμα σταθερό και καθόλου προκλητικό. Η στάση του σώματός του να είναι άνετη και με την πλάτη ίσια. Πολύ σημαντικός παράγοντας στη συνέντευξη παίζει και η ενδυμασία του ατόμου. Τα ρούχα πρέπει να αρμόζουν στις απαιτήσεις της δουλειάς.

Στη συνέντευξη, όπως τονίστηκε παραπάνω, ο συνεντευκτής διαμορφώνει την άποψη του στα πρώτα πέντε λεπτά. Έτσι, η χειραψία είναι καθοριστική για την διαμόρφωση της γνώμης. Η χειραψία είναι το πρώτο μέσο που «μαρτυράει» τη διάθεσή και στοιχεία της προσωπικότητάς. Δεν πρέπει να είναι χαλαρή, γιατί δείχνει άνθρωπο φοβισμένο, αλλά ούτε και υπερβολικά δυνατή. Επίσης ο υποψήφιος θα πρέπει να μεριμνήσει ώστε η παλάμη του να μην είναι ιδρωμένη όταν θα προτείνει το χέρι του.

5 . ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε

ΈΡΕΥΝΑ ΜΕ ΘΕΜΑ «ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΠΟΥ ΦΟΡΟΥΝ ΣΤΟΛΗ ΣΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΧΡΟΝΙΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟ ΑΠΡΙΛΙΟΣ- ΜΑΙΟΣ 2008»

Στη συνέχεια ακολουθεί μια πρωτογενής έρευνα με θέμα *«Διερεύνηση των απόψεων των εργαζομένων που φορούν στολή στη διάρκεια της εργασίας τους κατά τη χρονική περίοδο Απριλίου- Μαΐου 2008»*. Το ερέθισμα για τη διενέργεια της συγκεκριμένης έρευνας υπήρξε η συνεχώς αυξανόμενη τάση των εταιριών να συμπεριλαμβάνουν στον κανονισμό τους την υποχρεωτική χρήση συγκεκριμένης ενδυμασίας κατά τη διάρκεια εργασίας. Γενικός στόχος της έρευνας είναι να διαπιστωθεί ποιες είναι οι απόψεις των εργαζομένων οι οποίοι φορούν κάποια συγκεκριμένη ενδυμασία (στολή) κατά τη διάρκεια εργασίας, ενώ ειδικοί στόχοι είναι οι ακόλουθοι:

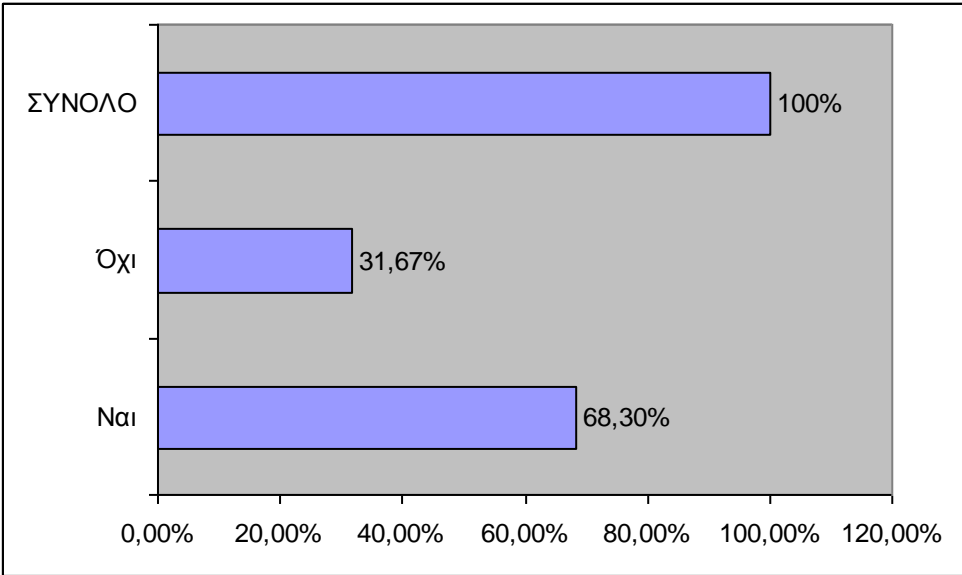
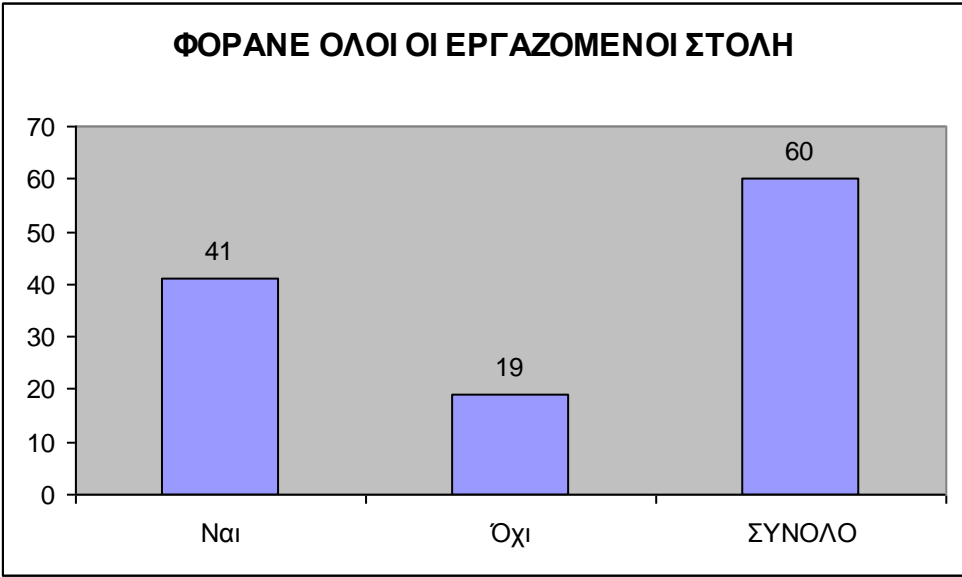
- Να ερευνηθεί αν σε μια εταιρία η οποία χρησιμοποιεί στολές υπάρχουν άτομα του προσωπικού τα οποία δεν κάνουν χρήση αυτής.
- Να ερευνηθεί ο βαθμός ικανοποίησης/ δυσαρέσκειας των εργαζομένων που φορούν στολή κατά τη διάρκεια εργασίας.
- Να διαπιστωθεί τι πιστεύουν οι εργαζόμενοι πως αποπνέει η στολή στους πελάτες.
- Να εξεταστεί για ποιο λόγο πιστεύουν οι εργαζόμενοι ότι η εταιρία τους χρησιμοποιεί στολές για το προσωπικό της.
- Να ερευνηθεί πως αισθάνονται οι εργαζόμενοι από τη χρήση στολής.
- Να εξεταστεί αν οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι η αντιμετώπιση από τους πελάτες είναι διαφορετική λόγω των στολών.
- Να προσδιοριστεί αν οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι η χρήση στολής από την εταιρία τους θεωρείται συγκριτικό πλεονέκτημα έναντι των άλλων εταιριών που δεν χρησιμοποιούνε στολές.
- Να ερευνηθεί αν τα χρώματα που χρησιμοποιούνται στις στολές έχουν κάποια συγκεκριμένη σημασία.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ:

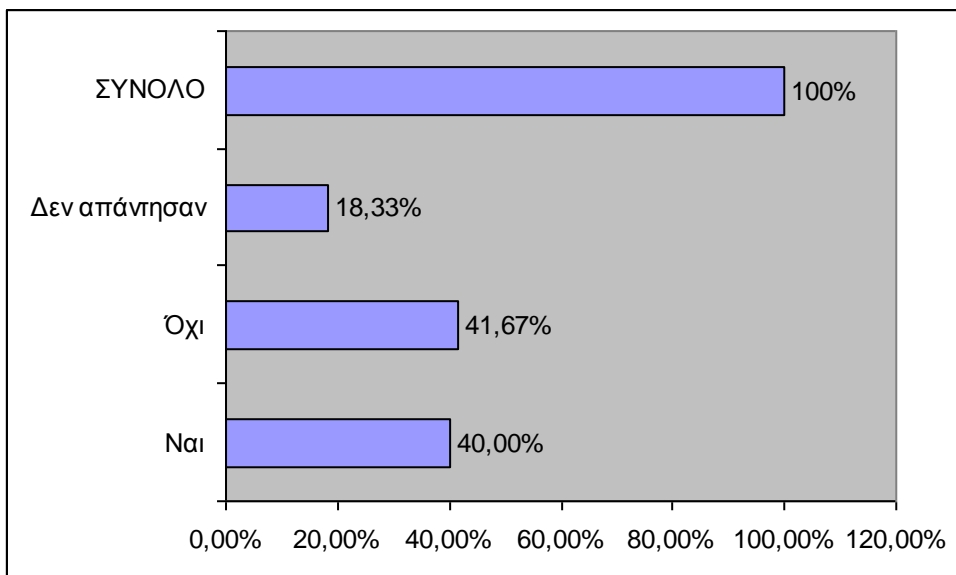
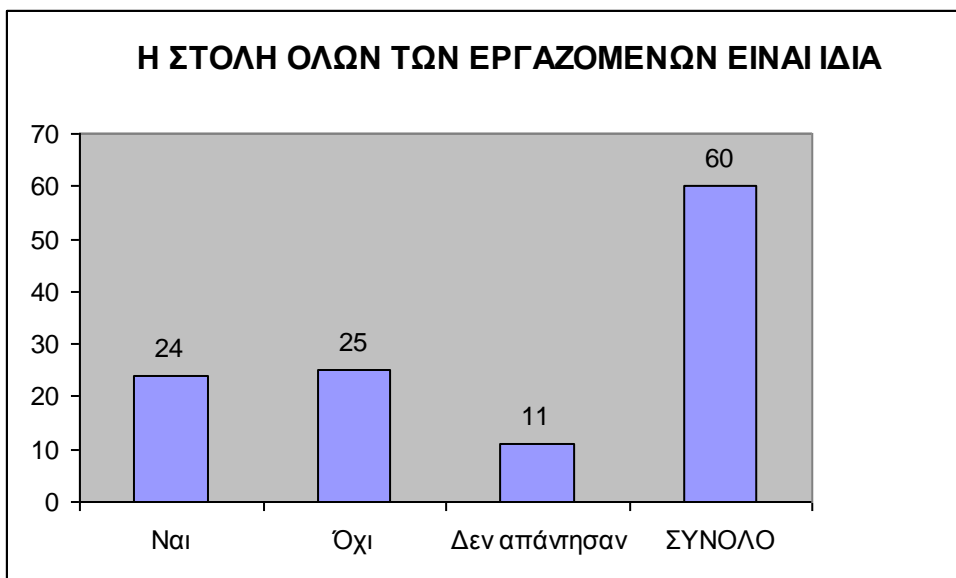
Η συγκεκριμένη έρευνα πραγματοποιήθηκε κατά τη διάρκεια των μηνών Απριλίου- Μαΐου του έτους 2008, με πληθυσμό N=60 άτομα τα οποία κατέχουν διαφορετικές θέσεις εργασίας σε έξι διαφορετικές εταιρίες. Η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε είναι η συγκέντρωση πρωτογενών στοιχείων με τη χρήση ερωτηματολογίων. Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι κατανομές συχνοτήτων για κάθε μεταβλητή-ερώτηση του ερωτηματολογίου, καθώς επίσης και ορισμένες επιλεγμένες διασταυρώσεις-συσχετίσεις των μεταβλητών-ερωτήσεων.

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στη διεξαγωγή συμπερασμάτων αυτής της έρευνας παρατίθενται στο παράρτημα της εργασίας.

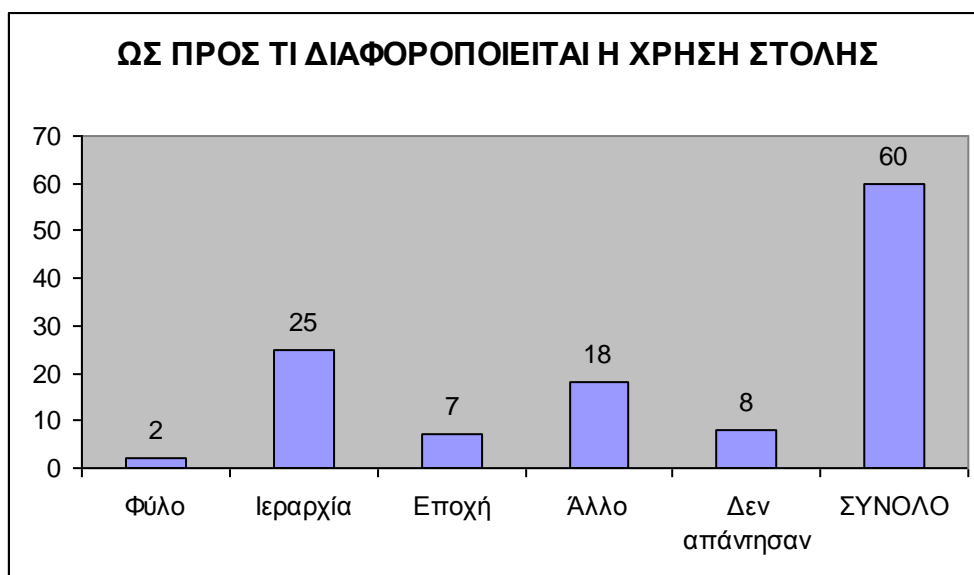
<u>ΠΙΝΑΚΑΣ Νο 1</u>		
ΕΡΩΤΗΣΗ 3		
<u>ΦΟΡΑΝΕ ΟΛΟΙ ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΣΤΟΛΗ</u>	N	%
Ναι	41	68,30%
Όχι	19	31,67%
ΣΥΝΟΛΟ	60	100%

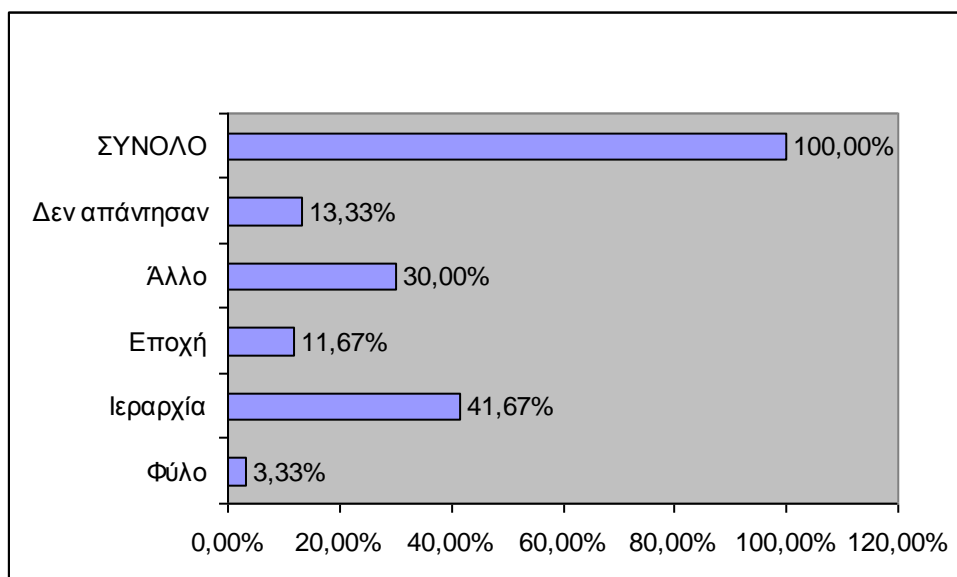


ΠΙΝΑΚΑΣ Νο 2		
ΕΡΩΤΗΣΗ 4		
Η ΣΤΟΛΗ ΟΛΩΝ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΕΙΝΑΙ ΙΔΙΑ	N	%
Ναι	24	40,00%
Όχι	25	41,67%
Δεν απάντησαν	11	18,33%
ΣΥΝΟΛΟ	60	100%



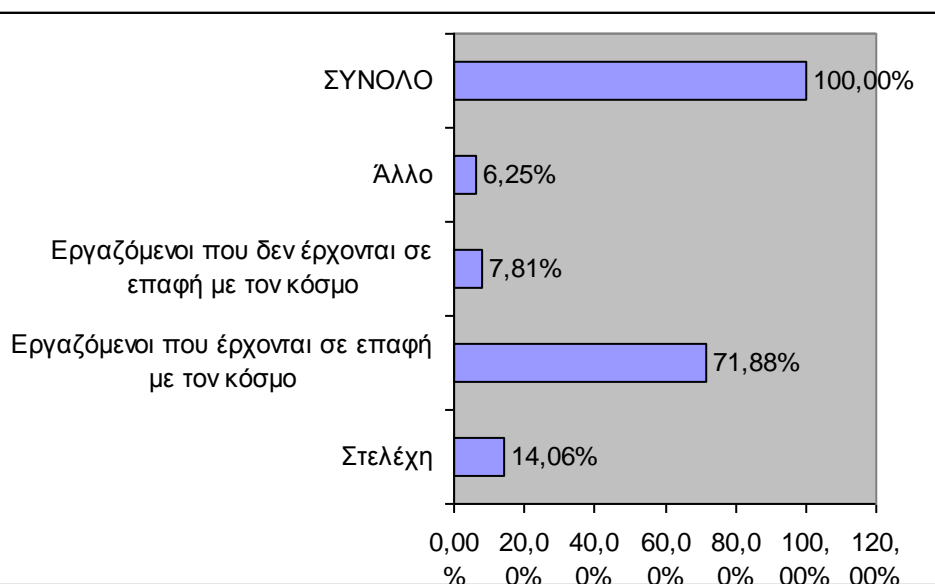
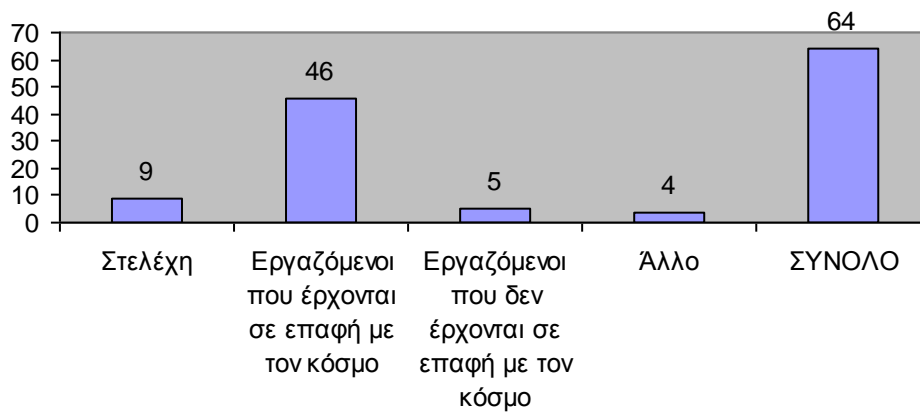
ΠΙΝΑΚΑΣ Νο 3		
ΕΡΩΤΗΣΗ 5		
<u>ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙ ΔΙΑΦΟΡΟΠΟΙΕΙΤΑΙ Η ΧΡΗΣΗ ΣΤΟΛΗΣ</u>	N	%
Φύλο	2	3,33%
Ιεραρχία	25	41,67%
Εποχή	7	11,67%
Άλλο	18	30,00%
Δεν απάντησαν	8	13,33%
ΣΥΝΟΛΟ	60	100,00%



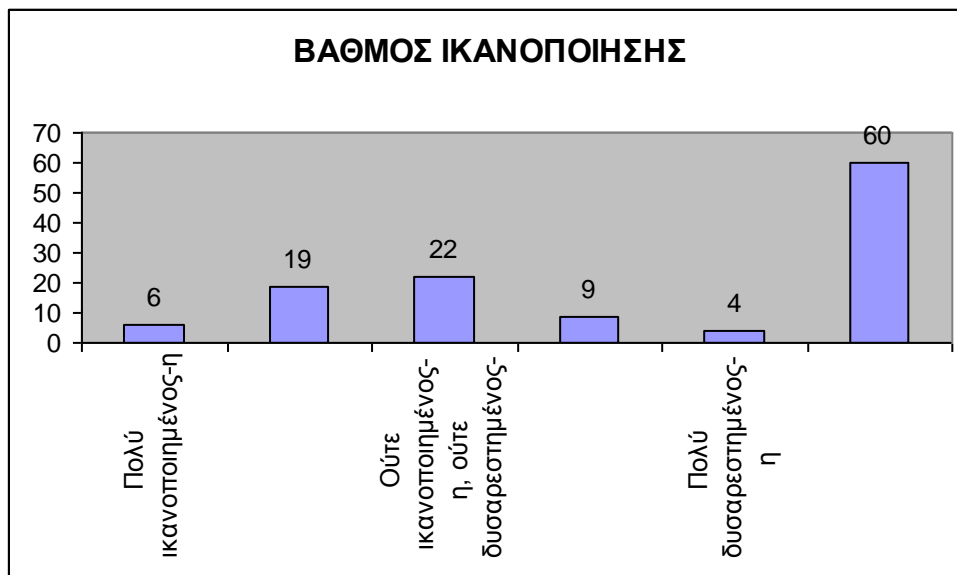


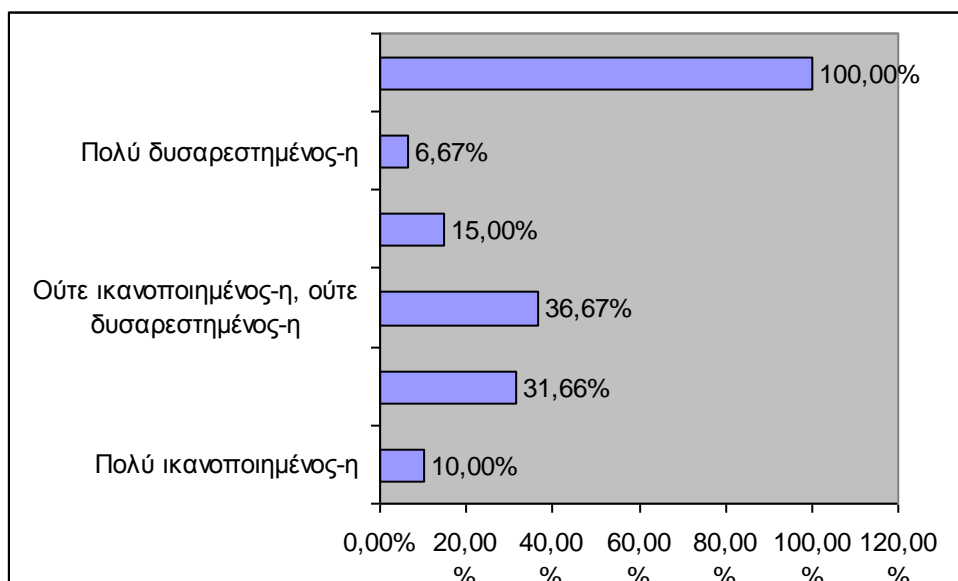
ΠΙΝΑΚΑΣ Νο 4		
ΕΡΩΤΗΣΗ 6		
<u>ΠΟΙΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΥΠΟΧΡΕΟΥΝΤΑΙ ΝΑ ΦΟΡΑΝΕ ΣΤΟΛΕΣ</u>	N	%
Στελέχη	9	14,06%
Εργαζόμενοι που έρχονται σε επαφή με τον κόσμο	46	71,88%
Εργαζόμενοι που δεν έρχονται σε επαφή με τον κόσμο	5	7,81%
Άλλο	4	6,25%
ΣΥΝΟΛΟ	64	100,00%

ΠΟΙΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΥΠΟΧΡΕΟΥΝΤΑΙ ΝΑ ΦΟΡΑΝΕ ΣΤΟΛΕΣ



ΠΙΝΑΚΑΣ Νο 5		
ΕΡΩΤΗΣΗ 7		
ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	N	%
Πολύ ικανοποιημένος-η	6	10,00%
Ικανοποιημένος-η	19	31,66%
Ούτε ικανοποιημένος-η, ούτε δυσαρεστημένος-η	22	36,67%
Δυσανεστημένος-η	9	15,00%
Πολύ δυσαρεστημένος-η	4	6,67%
ΣΥΝΟΛΟ	60	100,00%



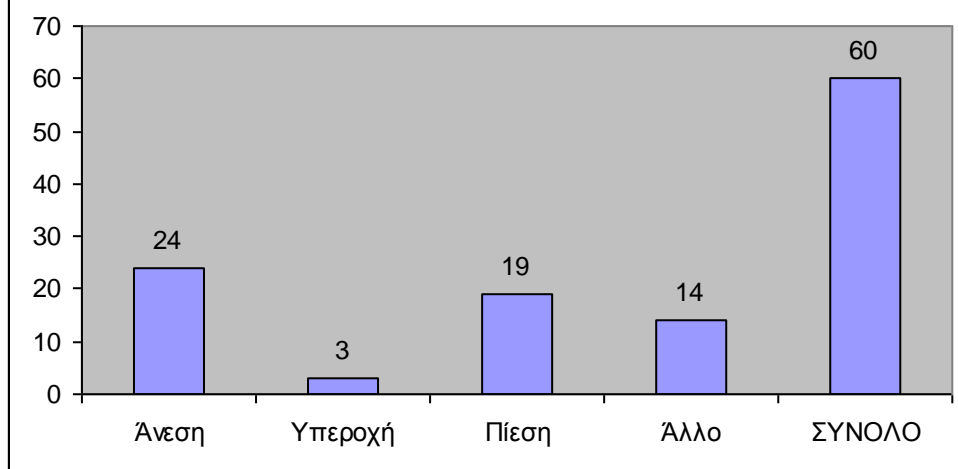


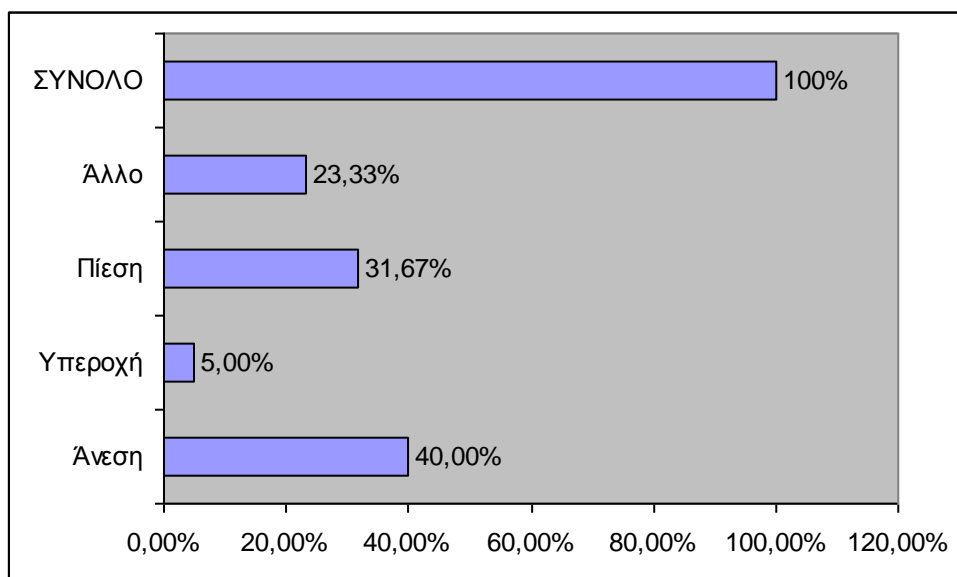
ΠΙΝΑΚΑΣ Νο 6

ΕΡΩΤΗΣΗ 8

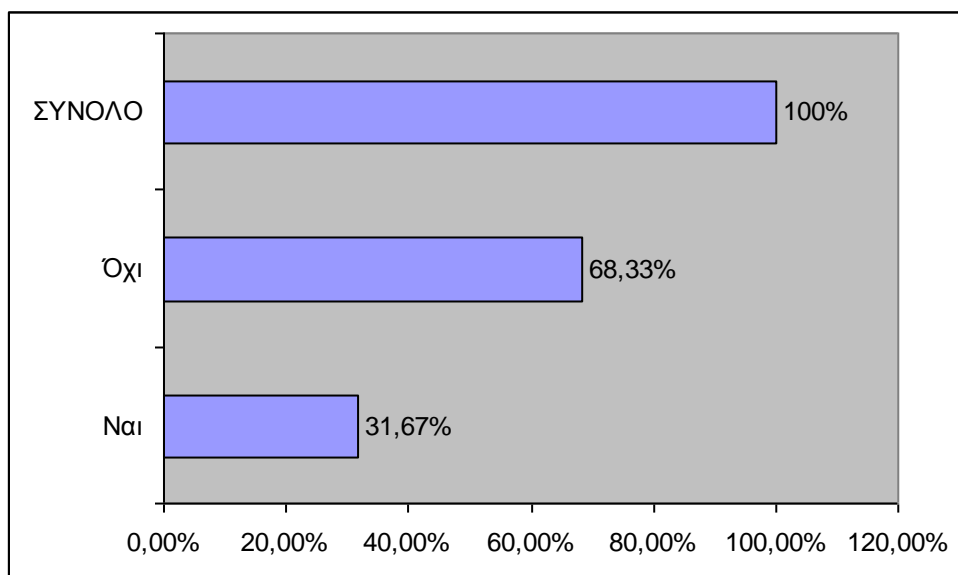
<u>ΠΩΣ ΑΙΣΘΑΝΕΣΤΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΣΤΟΛΗΣ</u>	N	%
Άνεση	24	40,00%
Υπεροχή	3	5,00%
Πίεση	19	31,67%
Άλλο	14	23,33%
ΣΥΝΟΛΟ	60	100%

ΠΩΣ ΑΙΣΘΑΝΕΣΤΕ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΣΤΟΛΗΣ

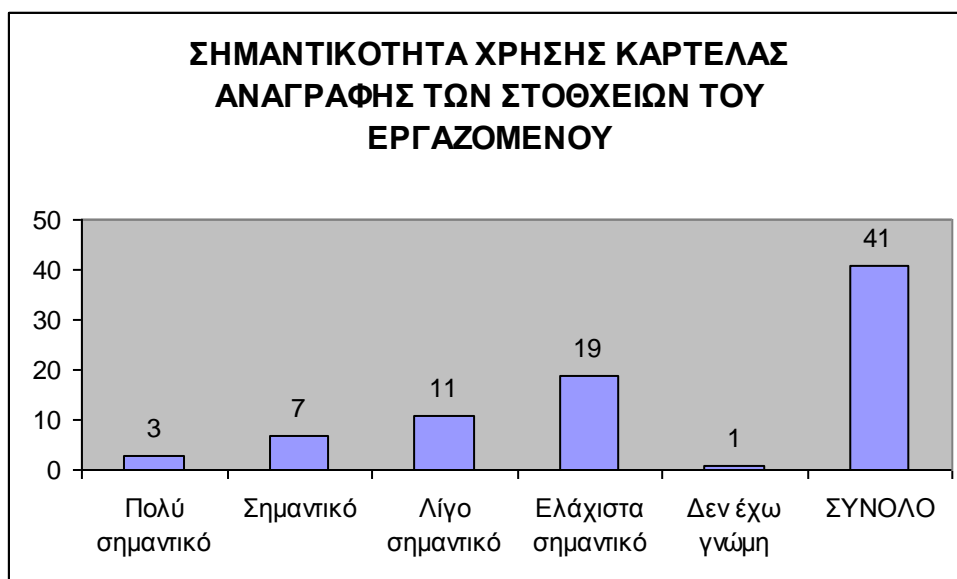


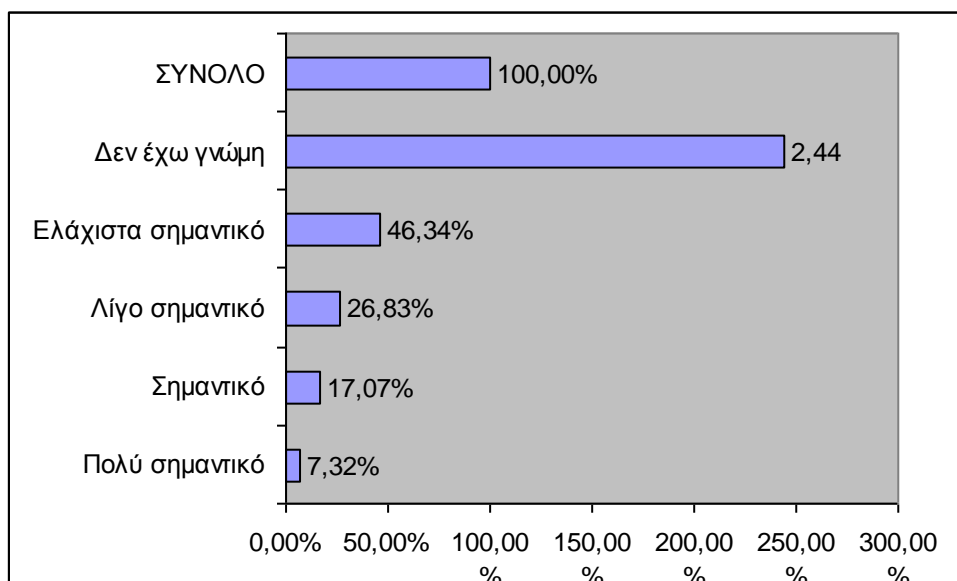


<u>ΠΙΝΑΚΑΣ Νο 7</u>		
ΕΡΩΤΗΣΗ 9		
<u>ΟΙ ΣΤΟΛΕΣ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΥΝ ΚΑΡΤΕΛΑΚΙ</u>	N	%
Ναι	19	31,67%
Όχι	41	68,33%
ΣΥΝΟΛΟ	60	100%

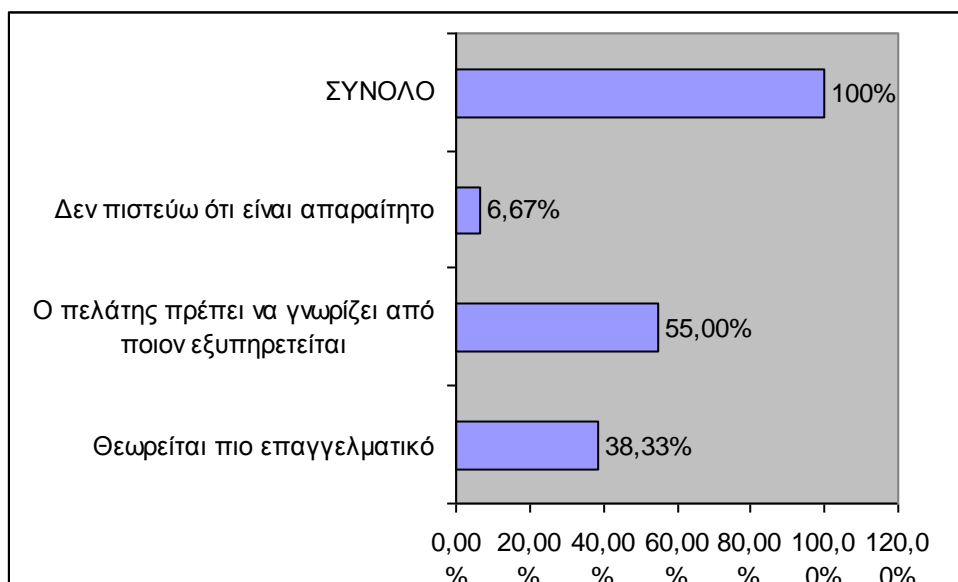
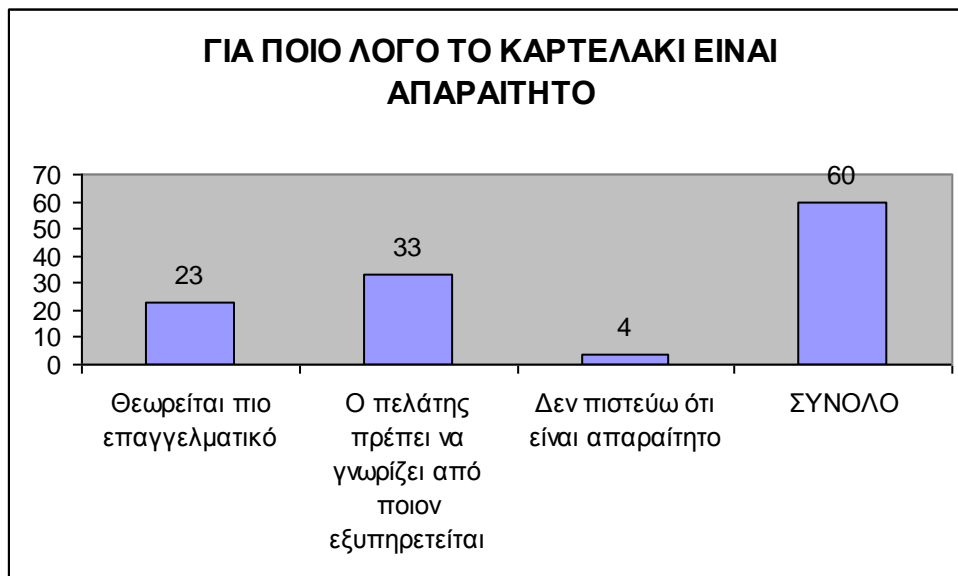


ΠΙΝΑΚΑΣ Νο 8		
ΕΡΩΤΗΣΗ 10		
<u>ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΗΣ ΚΑΡΤΕΛΑΣ</u> <u>ΑΝΑΓΡΑΦΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΤΟΥ</u> <u>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ</u>	N	%
Πολύ σημαντικό	3	7,32%
Σημαντικό	7	17,07%
Λίγο σημαντικό	11	26,83%
Ελάχιστα σημαντικό	19	46,34%
Δεν έχω γνώμη	1	2,44
ΣΥΝΟΛΟ	41	100,00%

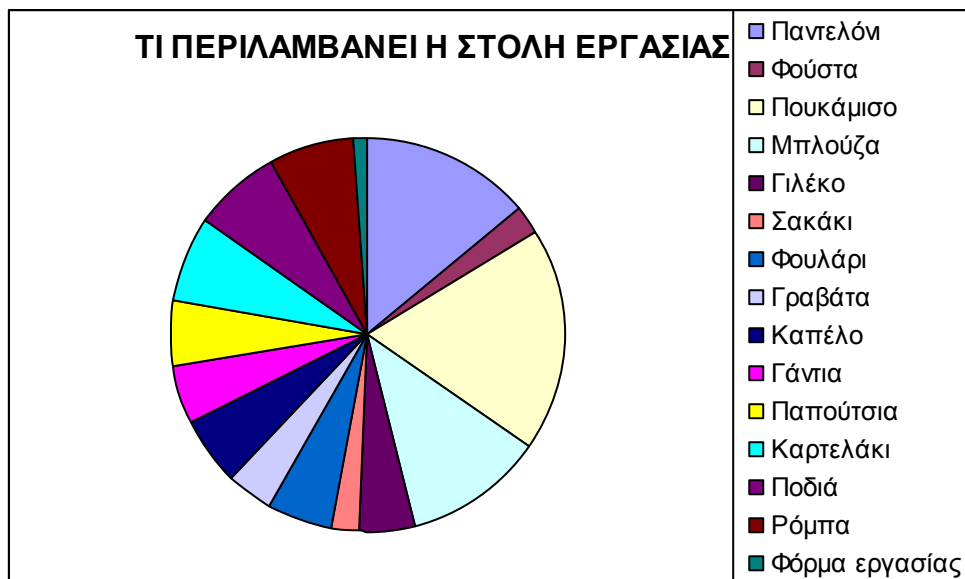


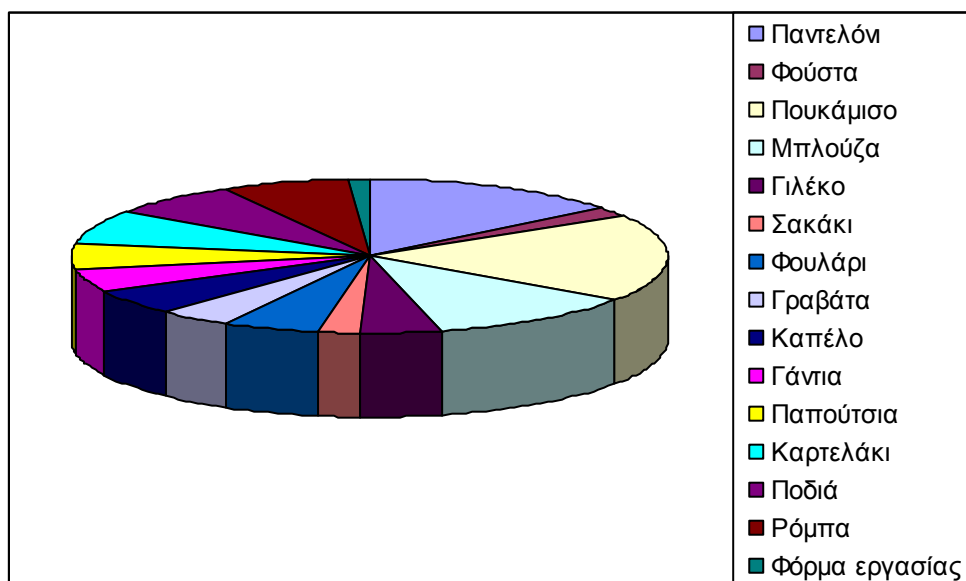


ΠΙΝΑΚΑΣ Νο 9		
ΕΡΩΤΗΣΗ 11		
<u>ΓΙΑ ΠΟΙΟ ΛΟΓΟ ΤΟ ΚΑΡΤΕΛΑΚΙ ΕΙΝΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟ</u>	N	%
Θεωρείται πιο επαγγελματικό	23	38,33%
Ο πελάτης πρέπει να γνωρίζει από ποιον εξυπηρετείται	33	55,00%
Δεν πιστεύω ότι είναι απαραίτητο	4	6,67%
ΣΥΝΟΛΟ	60	100%

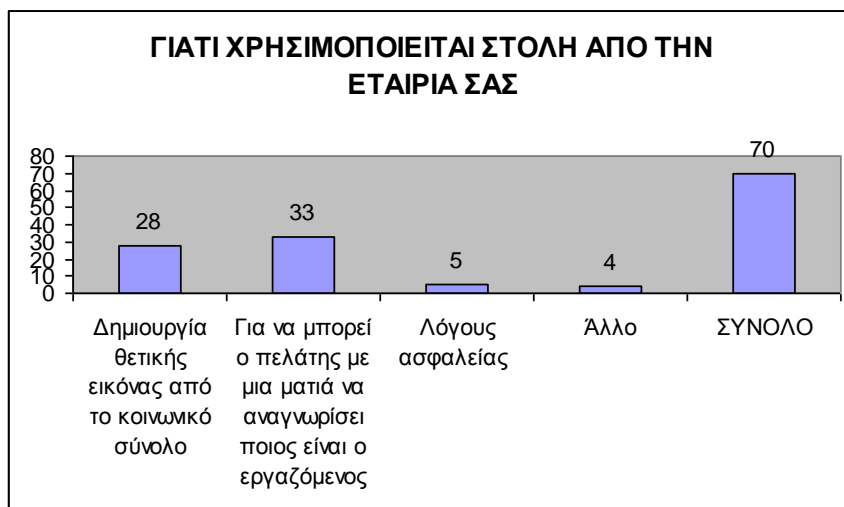


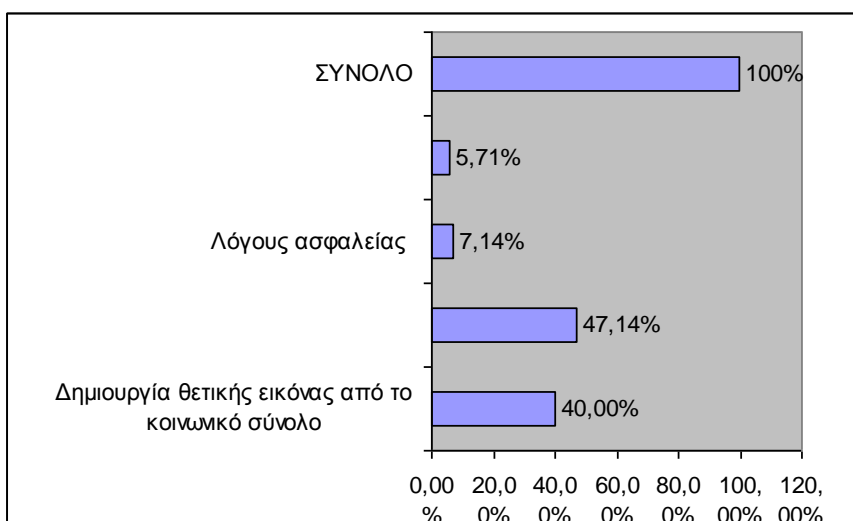
ΠΙΝΑΚΑΣ Νο 10		
ΕΡΩΤΗΣΗ 12		
ΤΙ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ Η ΣΤΟΛΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	N	%
Παντελόνι	25	14,20%
Φούστα	4	2,27%
Πουκάμισο	32	18,19%
Μπλούζα	20	11,36%
Γιλέκο	8	4,54%
Σακάκι	4	2,27%
Φουλάρι	9	5,11%
Γραβάτα	7	3,98%
Καπέλο	10	5,68%
Γάντια	8	4,54%
Παπούτσια	10	5,68%
Καρτελάκι	12	6,81%
Ποδιά	13	7,39%
Ρόμπα	12	6,81%
Φόρμα εργασίας	2	1,14%
ΣΥΝΟΛΟ	176	100%





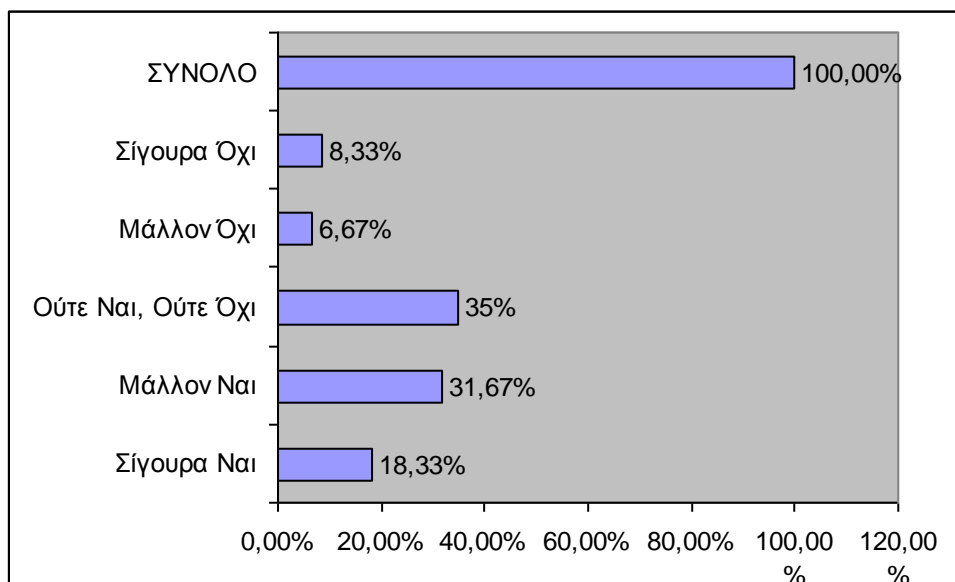
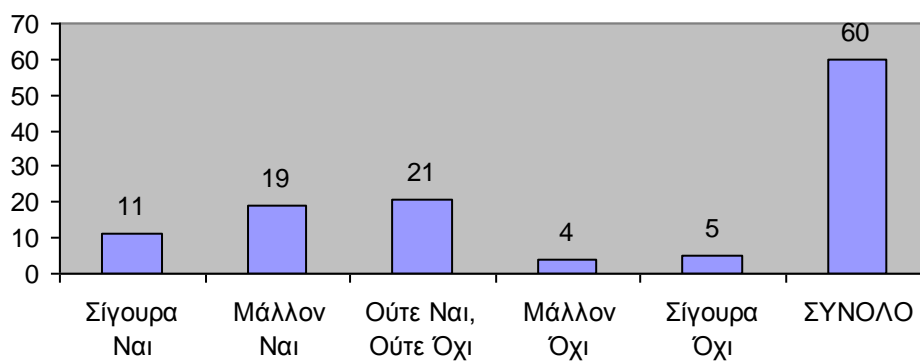
ΠΙΝΑΚΑΣ Νο 11		
ΕΡΩΤΗΣΗ 14		
<u>ΓΙΑΤΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΣΤΟΛΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΑ ΣΑΣ</u>	N	%
Δημιουργία θετικής εικόνας από το κοινωνικό σύνολο	28	40,00%
Για να μπορεί ο πελάτης με μια ματιά να αναγνωρίσει ποιος είναι ο εργαζόμενος και να απευθυνθεί σε αυτόν για τη εξυπηρέτησή του	33	47,14%
Λόγους ασφαλείας	5	7,14%
Άλλο	4	5,71%
ΣΥΝΟΛΟ	70	100%



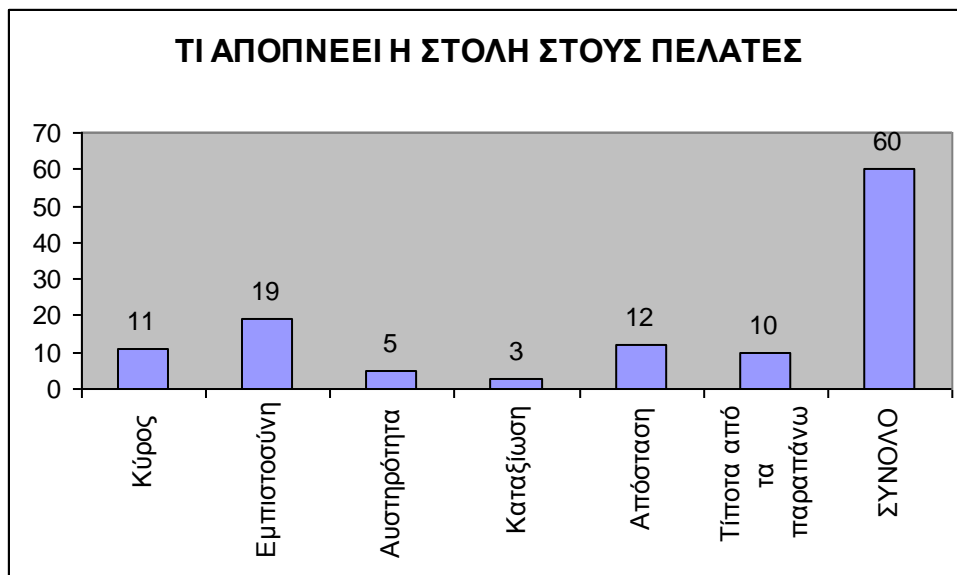


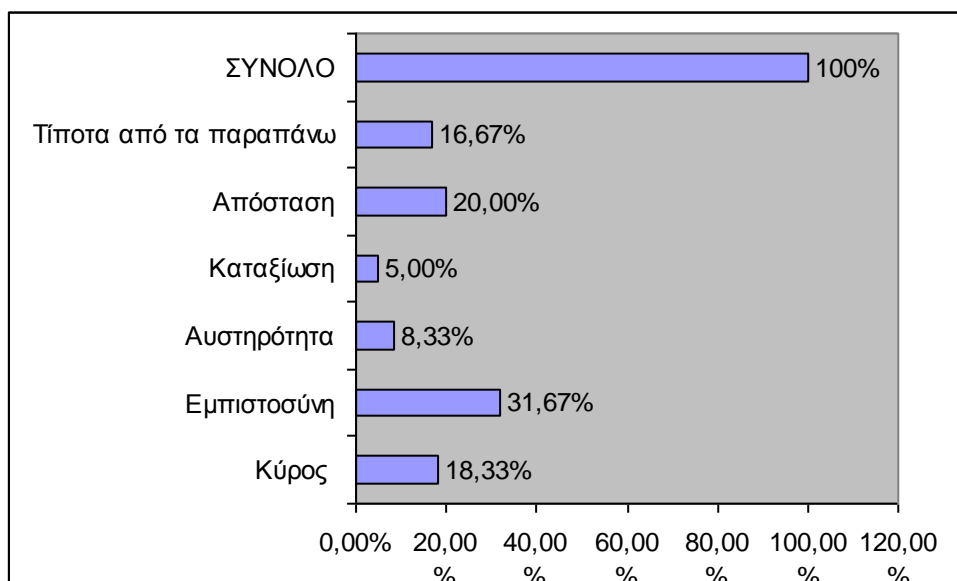
ΠΙΝΑΚΑΣ Νο 12		
ΕΡΩΤΗΣΗ 15		
<u>ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ Η ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΟ ΣΑΣ ΕΙΝΑΙ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΗ ΕΞ ΑΙΤΙΑΣ ΤΗΣ ΣΤΟΛΗΣ</u>	N	%
Σίγουρα Ναι	11	18,33%
Μάλλον Ναι	19	31,67%
Ούτε Ναι, Ούτε Όχι	21	35%
Μάλλον Όχι	4	6,67%
Σίγουρα Όχι	5	8,33%
ΣΥΝΟΛΟ	60	100,00%

**ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ Η ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΑΠΟ ΤΟΥΣ
ΠΕΛΑΤΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΟ ΣΑΣ ΕΙΝΑΙ
ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΗ ΕΞΑΙΤΙΑΣ ΤΗΣ ΣΤΟΛΗΣ**



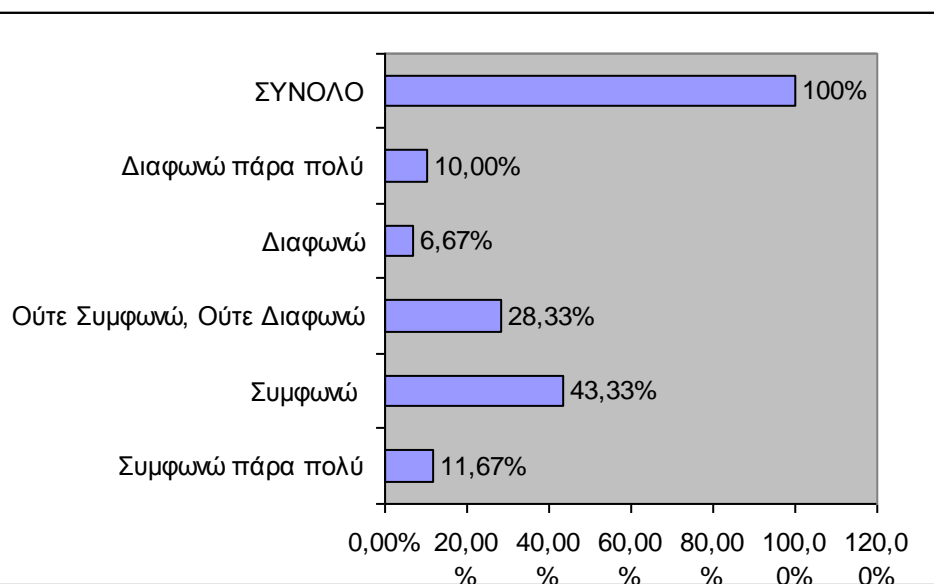
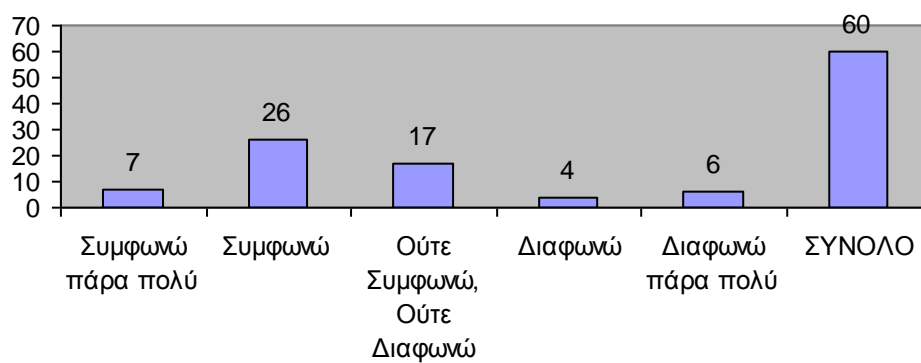
ΠΙΝΑΚΑΣ Νο 13		
ΕΡΩΤΗΣΗ 16		
ΤΙ ΑΠΟΠΝΕΕΙ Η ΣΤΟΛΗ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	N	%
Κύρος	11	18,33%
Εμπιστοσύνη	19	31,67%
Αυστηρότητα	5	8,33%
Καταξίωση	3	5,00%
Απόσταση	12	20,00%
Τίποτα από τα παραπάνω	10	16,67%
ΣΥΝΟΛΟ	60	100%



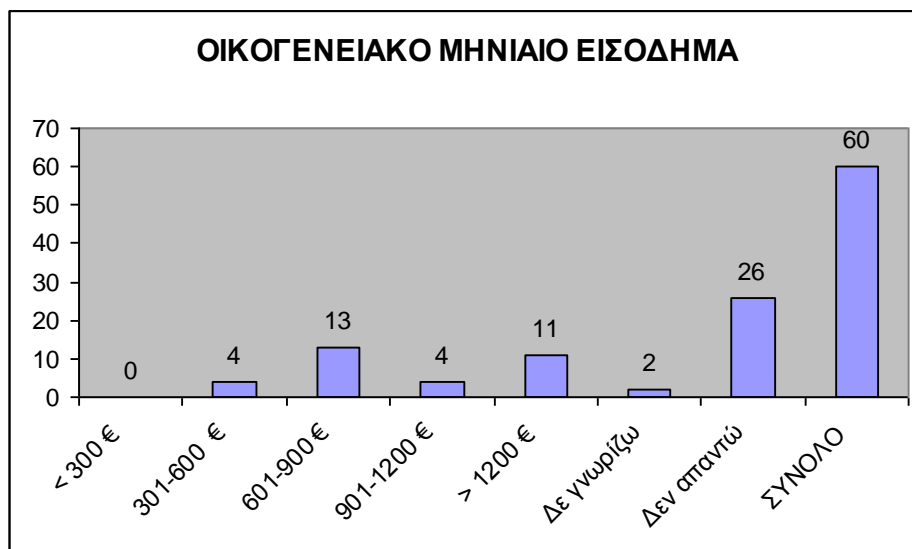


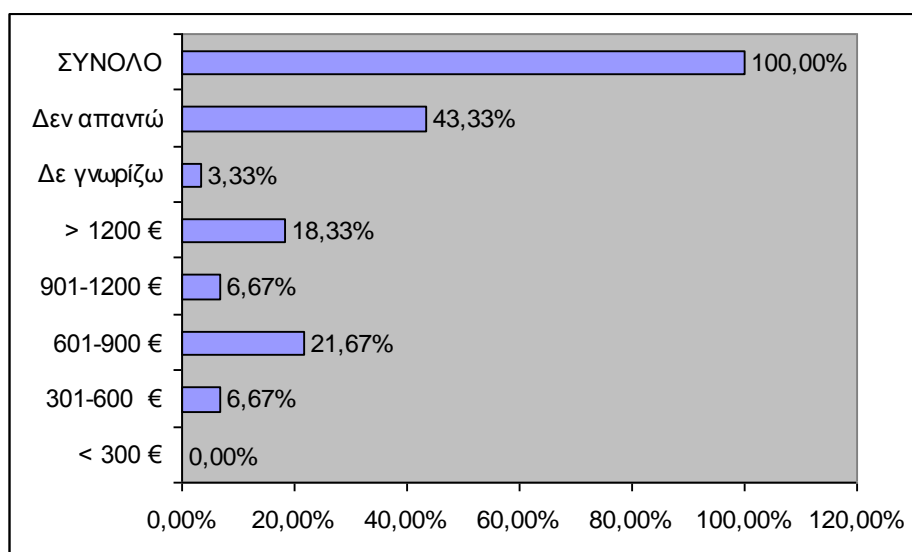
ΠΙΝΑΚΑΣ Νο 14		
ΕΡΩΤΗΣΗ 17		
<u>Η ΧΡΗΣΗ ΣΤΟΛΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΑ ΣΑΣ ΘΕΩΡΕΙΤΑΙ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΟ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ ΕΝΑΝΤΙ ΤΩΝ ΑΛΛΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ</u>	N	%
Συμφωνώ πάρα πολύ	7	11,67%
Συμφωνώ	26	43,33%
Ούτε Συμφωνώ, Ούτε Διαφωνώ	17	28,33%
Διαφωνώ	4	6,67%
Διαφωνώ πάρα πολύ	6	10,00%
ΣΥΝΟΛΟ	60	100%

**Η ΧΡΗΣΗ ΣΤΟΛΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΑ ΣΑΣ
ΘΕΩΡΕΙΤΑΙ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΟ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ
ΕΝΑΝΤΙ ΤΩΝ ΑΛΛΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ**

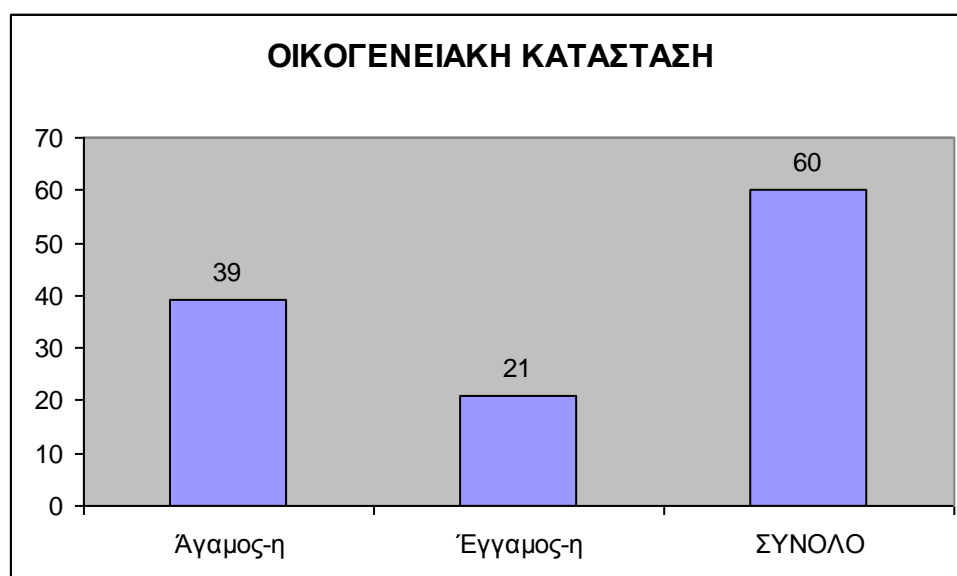


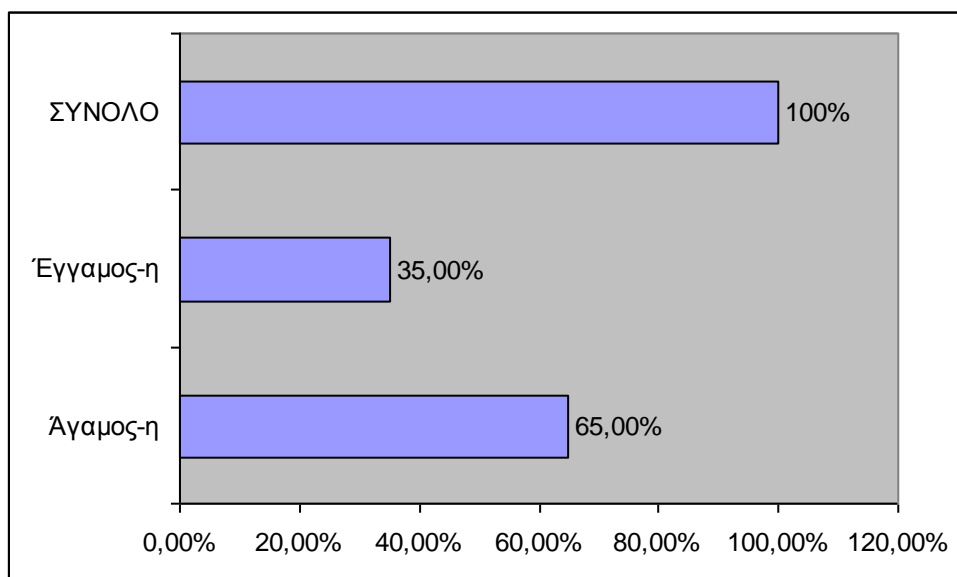
ΠΙΝΑΚΑΣ Νο 15		
ΕΡΩΤΗΣΗ 18		
ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΟ ΜΗΝΙΑΙΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	N	%
< 300 €	0	0,00%
301-600 €	4	6,67%
601-900 €	13	21,67%
901-1200 €	4	6,67%
> 1200 €	11	18,33%
Δε γνωρίζω	2	3,33%
Δεν απαντώ	26	43,33%
ΣΥΝΟΛΟ	60	100,00%



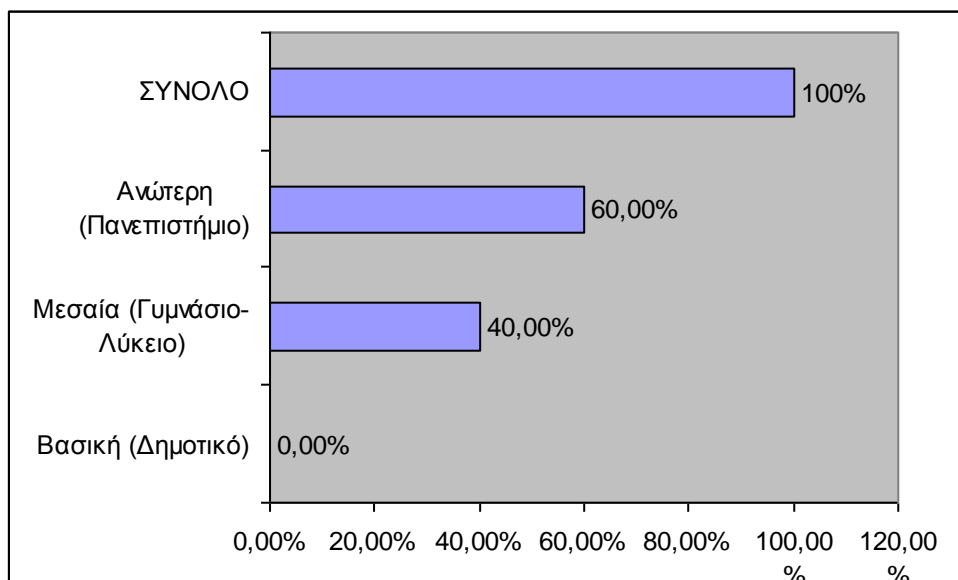
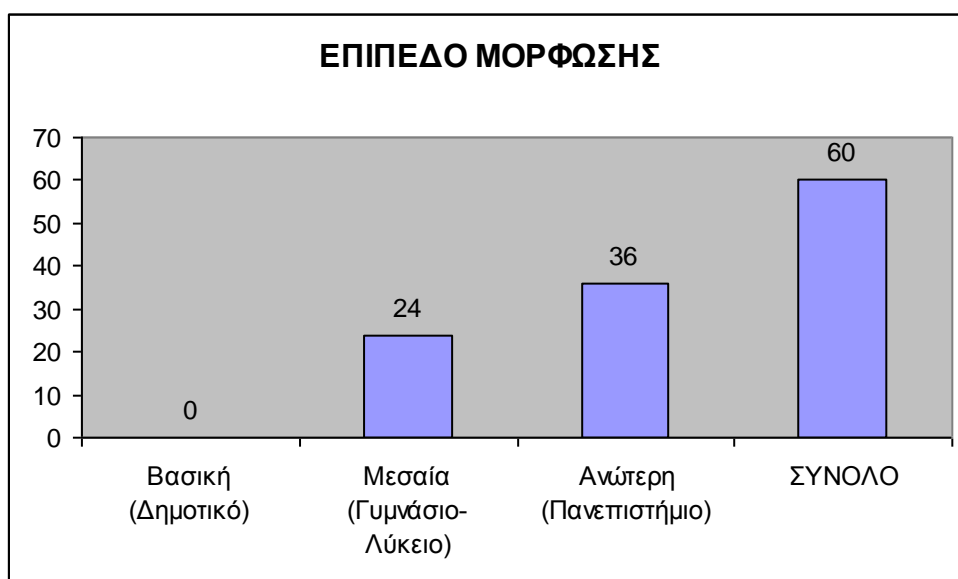


ΠΙΝΑΚΑΣ Νο 16		
ΕΡΩΤΗΣΗ 19		
ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	N	%
Άγαμος-η	39	65,00%
Έγγαμος-η	21	35,00%
ΣΥΝΟΛΟ	60	100%

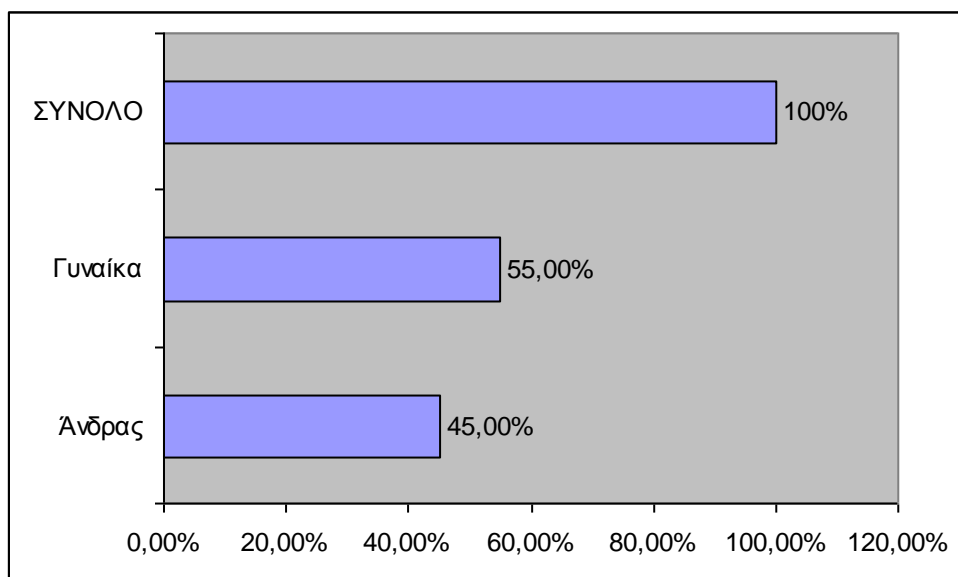
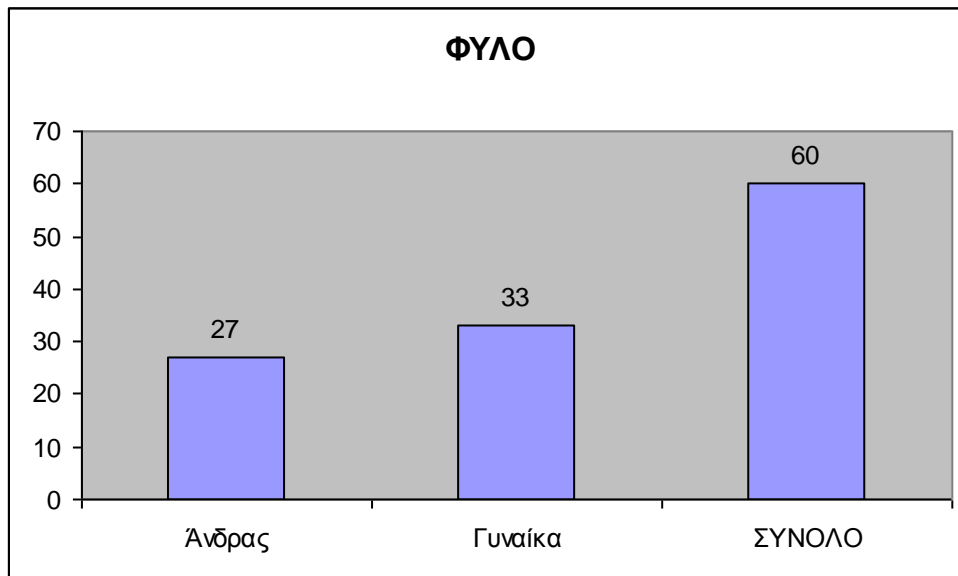




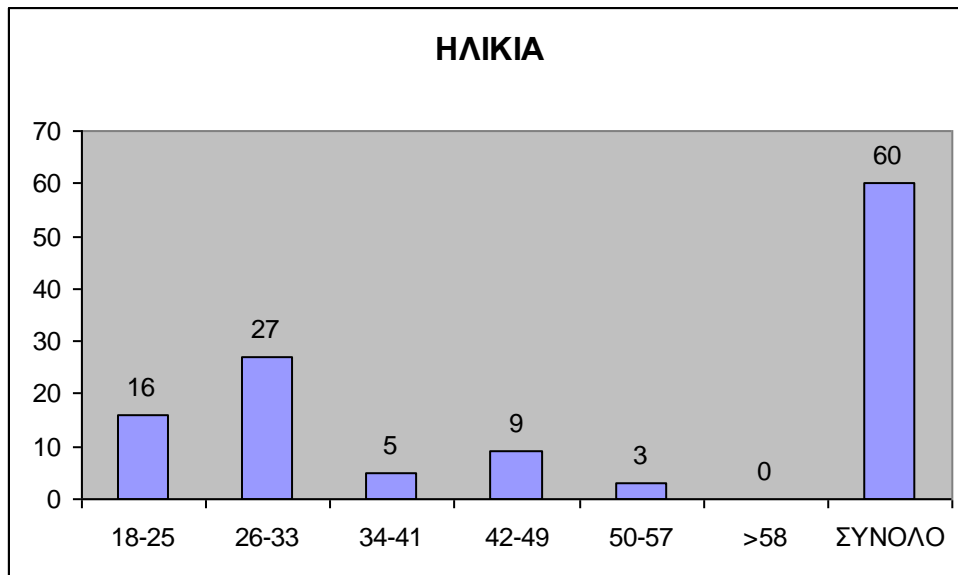
<u>ΠΙΝΑΚΑΣ Νο 17</u>		
ΕΡΩΤΗΣΗ 20		
<u>ΕΠΙΠΕΔΟ ΜΟΡΦΩΣΗΣ</u>	N	%
Βασική (Δημοτικό)	0	0,00%
Μεσαία (Γυμνάσιο- Λύκειο)	24	40,00%
Ανώτερη (Πανεπιστήμιο)	36	60,00%
ΣΥΝΟΛΟ	60	100%

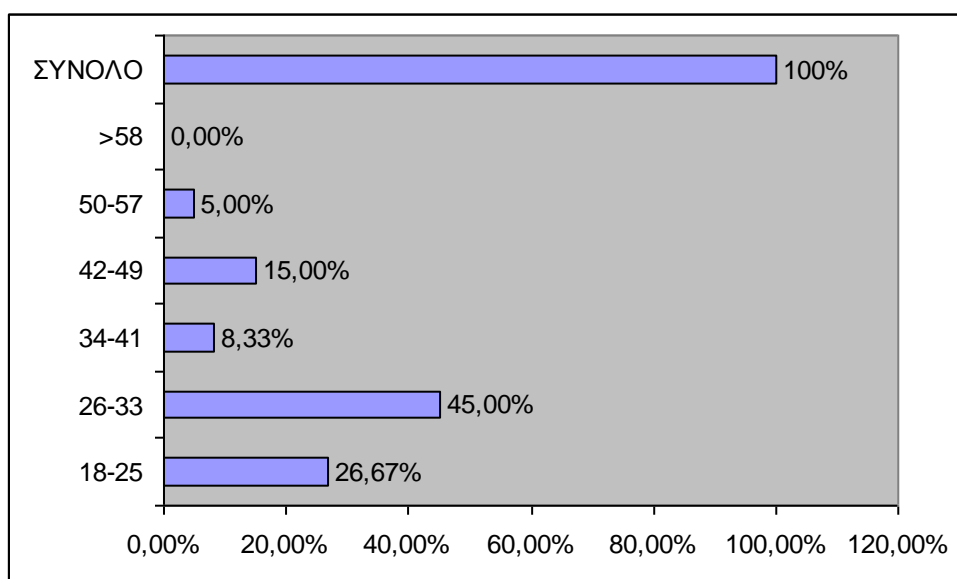


ΠΙΝΑΚΑΣ Νο 18		
ΕΡΩΤΗΣΗ 21		
<u>ΦΥΛΟ</u>	N	%
Ανδρας	27	45,00%
Γυναίκα	33	55,00%
ΣΥΝΟΛΟ	60	100%



ΠΙΝΑΚΑΣ Νο 19		
ΕΡΩΤΗΣΗ 22		
ΗΛΙΚΙΑ	N	%
18-25	16	26,67%
26-33	27	45,00%
34-41	5	8,33%
42-49	9	15,00%
50-57	3	5,00%
>58	0	0,00%
ΣΥΝΟΛΟ	60	100%

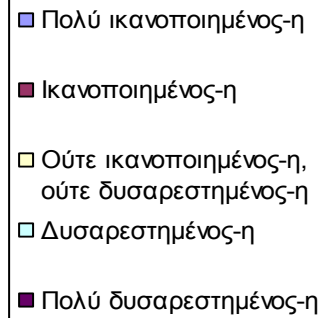
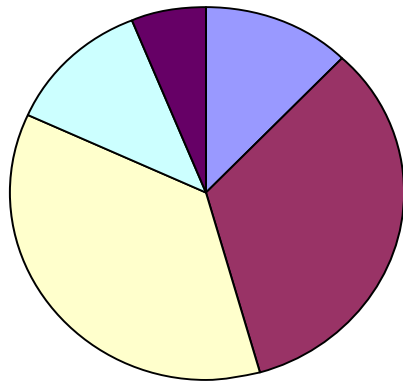




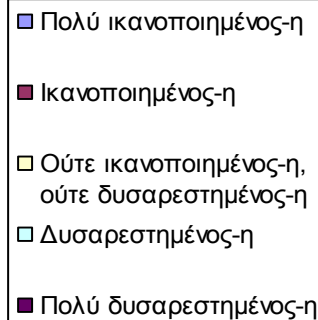
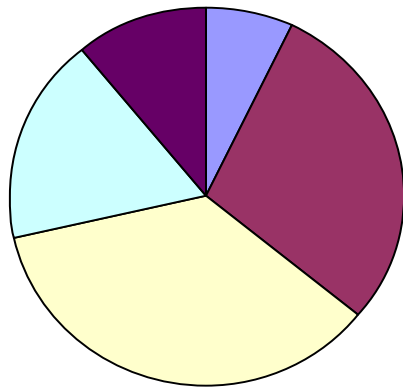
ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΗ 7-21

Κατηγορία	Φύλο	Γυναίκες		Άνδρες		ΣΥΝΟΛΟ	
		N	%	N	%	N	%
Πολύ ικανοποιημένος-η		4	6,67	2	3,33	6	10%
Ικανοποιημένος-η		11	18,33	8	13,33	19	31,67%
Ούτε ικανοποιημένος-η, ούτε δυσαρεστημένος-η		12	20	10	16,67	22	36,67%
Δυσαρεστημένος-η		4	6,67	5	8,33	9	15%
Πολύ δυσαρεστημένος-η		2	3,33	3	5	4	6,66%
ΣΥΝΟΛΟ		33	55	28	46,66	60	100%

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ- ΓΥΝΑΙΚΑ



ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ-ΑΝΔΡΑΣ



Η παραπάνω έρευνα με θέμα τη διερεύνηση των απόψεων των εργαζομένων που φορούν στολή κατά τη διάρκεια της εργασίας διεξήχθη στις εξής εταιρίες⁴¹:

- Ξενοδοχείο «EDELWEISS»
- Εταιρία καφέ- εστίασης «STARBUCKS»
- Φαρμακείο Θεοδωρίδου Ελένη
- Εκδοτήρια εισιτηρίων Κ.Τ.Ε.Λ. Θεσσαλονίκης Α.Ε.

⁴¹ Στο παράρτημα παρατίθενται αυτούσιο ένα ερωτηματολόγιο το οποίο συμπλήρωσε για εμάς η κυρία Σμυρνή Νίκη, marketing manager της εταιρίας Goody's, την οποία ευχαριστούμε για τη συνεργασία της. (Η συγκεκριμένη εταιρία βρίσκεται σε μια περίοδο αλλαγής στολών και δεν μας επιτράπη η διανομή ερωτηματολογίων στους εργαζομένους).

- Εταιρία εισαγωγής και εμπορίας γραφικών υλών «ΑΡΙΩΝ Ο.Ε.»
- Καφέ «ΚΟΥΣ ΚΟΥΣ»
- Καφέ «ΜΑΝΙΦΕΣΤΟ»
- Εταιρία εισαγωγής και εμπορίας ενδυμάτων «ΑΣΤΕΡΙ»
- «WATER LAND»

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων που αντιστοιχεί στο 68,30% φοράει κάποια συγκεκριμένη ενδυμασία (στολή) στο χώρο εργασίας. Κατά 41,67% οι στολές των εργαζομένων των παραπάνω εταιριών δεν είναι ίδιες και διαφοροποιούνται κυρίως βάση ιεραρχίας κατά 41,67% επίσης.

Σημαντικό είναι το γεγονός ότι τα άτομα τα οποία χρησιμοποιούν στολές είναι κατά 71,88% αυτά τα οποία έρχονται σε επαφή με τον κόσμο και τα συνηθέστερα ενδύματα που περιλαμβάνουν οι στολές αυτές είναι πουκάμισο, παντελόνι και μπλούζα με 18,19%, 14,20%, και 11,36% αντίστοιχα.

Από το σύνολο του δείγματος το 41,66% δηλώνει ικανοποίηση από τη χρήση στολής στον εργασιακό χώρο, παρ' όλα αυτά σημαντικό είναι το ποσοστό των ατόμων που αισθάνεται πίεση και αγγίζει το 31,67%, ενώ αντίθετα το ποσοστό αυτών που αισθάνονται άνεση αγγίζει το 40%.

Αν και η στολή των 41 από τους 60 ερωτηθέντες δεν περιλαμβάνει καρτελάκι το οποίο να αναγράφει τα στοιχεία τους, το 55% του δείγματος θεωρεί ότι είναι σημαντικό διότι ο πελάτης πρέπει να γνωρίζει από ποιον εξυπηρετείται. Από την άλλη όμως, η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων, το 73,17%, θεωρεί τη χρήση του λίγο και ελάχιστα σημαντική.

Το 87,14% πιστεύει ότι η χρήση στολής από την εταιρία τους γίνεται για να μπορεί ο πελάτης με μια ματιά να αναγνωρίσει τον εργαζόμενο και για τη δημιουργία θετικής εικόνας στο κοινωνικό σύνολο. Επιπλέον το 50% των ερωτηθέντων πιστεύει ότι η αντιμετώπιση των πελατών προς το πρόσωπό τους είναι διαφορετική εξαιτίας της στολής και εμπνέει σε αυτούς εμπιστοσύνη κατά ένα ποσοστό 31,67%, ενώ απόσταση κατά 20%.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η μη λεκτική επικοινωνία είναι η διαδικασία μέσω της οποίας ένα άτομο επηρεάζει τη συμπεριφορά, τη νοητική κατάσταση, ή τα συναισθήματα κάποιου άλλου, χρησιμοποιώντας ένα, ή περισσότερα μη λεκτικά κανάλια.

Στις καθημερινές αλληλεπιδράσεις η μη λεκτική οδός δρα παράλληλα με τη λεκτική και η μια συμπληρώνει την άλλη. Ένας άλλος στόχος της μη λεκτικής επικοινωνίας είναι να βοηθήσει και να διευκολύνει τη λεκτική επικοινωνία στα θέματα που είναι συναισθηματικά φορτισμένα και είναι δύσκολο να περιγραφούν μόνο με λόγια.

1. Ο τόνος, η σταθερότητα, η ένταση και η αλλοίωση της φωνής, η ταχύτητα ροής του λόγου, οι παύσεις, η προφορά και οι διάφοροι, ήχοι εκτός των λέξεων, διαφοροποιούν τα σημαντικά στοιχεία του λόγου από τα λιγότερα σημαντικά, δίνοντας έμφαση στα πιο ενδιαφέροντα.
2. Η κύρια πηγή έκφρασης των συναισθημάτων είναι το πρόσωπο.
3. Έχει αποδειχθεί ότι :
 - 7 % των μηνυμάτων μεταδίδονται με τον λόγο
 - 38% μεταδίδονται με τον τόνο και το χρώμα της φωνής και
 - 55% με τη γλώσσα του σώματος
4. Η αρχική επικοινωνία σε όλες τις μορφές των κοινωνικών αλληλεπιδράσεων είναι μη λεκτική. Επιπλέον, είναι και η πρώτη μορφή επαφής που έχουν οι άνθρωποι όταν έρχονται στον κόσμο. Κάποιες χειρονομίες είναι έμφυτες και κάποιες άλλες είναι επίκτητες.
5. Ο άνθρωπος έχει σε μεγάλο βαθμό συνειδητό έλεγχο στην εκδήλωση της μη λεκτικής επικοινωνίας, ενώ αντίθετα στα ζώα η μη λεκτική οδός αντανακλά καθαρά και ανεξέλεγκτα τις εσωτερικές του καταστάσεις
6. Η γενική εμφάνιση του ατόμου παίζει σημαντικό ρόλο και δίνει πληροφορίες για το φύλο, την ηλικία, το κοινωνικό-οικονομικό επίπεδο, την προσωπικότητα, το συναισθηματικό κόσμο και τις διαθέσεις του. Επιπλέον μπορείς να συμπεράνεις

πολλά για το χαρακτήρα του ατόμου από το χώρο στον οποίο εργάζεται, κατοικεί, διασκεδάζει και συχνάζει.

7. Παρατηρώντας προσεκτικά τις αυθόρμητες εκδηλώσεις του εκάστοτε συνομιλητή μας είμαστε σε θέση να αντιληφθούμε κατά πόσο τα λεγόμενά του είναι αληθή, ή όχι. Αυτό συμβαίνει διότι ένας άνθρωπος δεν καταφέρνει να κρύψει όλα τα μη λεκτικά κανάλια επικοινωνίας ταυτόχρονα και εξίσου καλά, με αποτέλεσμα η αλήθεια να «διαρρέει».
8. Υπάρχουν τεράστιες διαφορές στην ερμηνεία της γλώσσας του σώματος ανάμεσα σε διαφορετικούς λαούς, πολιτισμούς, κουλτούρες. Συμπεριφορές όμως όπως το χαμόγελο, το χάδι, το κλάμα είναι κατανοητές σε όλο τον κόσμο. Επιπλέον, οι συγκινήσεις μπορούν να αναγνωριστούν από το τόνο της φωνής σε όλους τους πολιτισμούς. Δηλαδή, ακόμα και αν οι άνθρωποι δεν κατανοούν τη γλώσσα, μπορούν να αντιληφθούν τη συγκινησιακή κατάσταση του ομιλητή.
9. Σημαντικές διαφορές υπάρχουν και ανάμεσα στη μη λεκτική επικοινωνία των δύο φύλων. Έχει διαπιστωθεί, ότι οι γυναίκες στο σύνολο τους, κατέχουν περισσότερες και ουσιαστικότερες μη λεκτικές κοινωνικές δεξιότητες από τους άνδρες. Τα γυναικεία πρόσωπα είναι περισσότερο εκφραστικά και μεταδίδουν σαφέστερα πιο αυθόρμητες αντιδράσεις, κοιτούν περισσότερο τους άλλους ανθρώπους στο πρόσωπο κλπ.
10. Οι πολιτικοί στην προσπάθειά τους να πείσουν το κοινό για τα λεγόμενά τους χρησιμοποιούν ιδιαίτερα τη γλώσσα του σώματος χρησιμοποιώντας έντονες χειρονομίες, χτυπώντας το τραπέζι, κάνοντας διάφορες παύσεις κλπ.
11. Η δυνατότητα ερμηνείας της "μη λεκτικής επικοινωνίας" αποτελεί ένα σημαντικό πλεονέκτημα στον επιχειρηματικό στίβο.
12. Η πρώτη εντύπωση παίζει πρωταρχικό ρόλο και στον επαγγελματικό τομέα. Οι αξιολογητές, λένε οι ειδικοί, σχηματίζουν εικόνα για τον υποψήφιο μέσα στα πρώτα πέντε λεπτά της συνάντησης και αυτή η πρώτη εντύπωση δύσκολα ανατρέπεται στη συνέχεια. Ένα από τα πιο σημαντικά τμήματα μιας συνέντευξης- πρώτης εντύπωσης είναι η χειραψία. Η άτονη χειραψία φαίνεται ότι υποδηλώνει θηλυπρέπεια στους άνδρες και γενικά μια μη έντονη προσωπικότητα. Οι γυναίκες μπορούν να δίνουν μια ασθενική χειραψία αλλά

και εδώ, μπορεί να υποδηλώνει ότι δίνεται με κρύα καρδιά και χωρίς ειλικρίνεια.

13. Η στολή, ως ένδυμα εργασίας, δηλώνει ότι τα άτομα που την φορούν ανήκουν σε συγκεκριμένη ομάδα. Αυτό συμβαίνει για να ξεχωρίζουν από το υπόλοιπο κοινωνικό σύνολο, εμπνέει εμπιστοσύνη και κύρος. Επιπλέον διευκολύνει την αναγνώριση του εργαζομένου από τους πελάτες για τις συγκεκριμένες υπηρεσίες που παρέχει, όπως για παράδειγμα στην περίπτωση των αεροσυνοδών, που αναφέραμε.

7. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΑΡΘΡΑ

- *Η σημασία της γλώσσας του σώματος, του Frank van Marwijk*

Οι άνθρωποι δεν μπορούν να ζήσουν ο ένας χωρίς τον άλλον, είναι κοινωνικά όντα. Όσο πιο συχνά είναι σε επαφή, επικοινωνούν. Για αυτό μπορούν να κάνουν χρήση της γραπτής και της προφορικής γλώσσας. Με αυτό τον τρόπο μπορούν να κάνουν κατανοητό το περιεχόμενο του μηνύματος ο ένας στον άλλον. Παρ' όλα αυτά, μπορούν να επικοινωνήσουν και χωρίς λέξεις. Αυτό το είδος της επικοινωνίας υποδηλώνει κάτι για τη σχέση μεταξύ των ανθρώπων. Πολλές φορές, αυτό είναι πιο σημαντικό από το να περάσει απλά το νόημα στο δέκτη. Η επικοινωνία σχετικά με τη μη λεκτική επικοινωνία ονομάζεται μετά- επικοινωνία. «Επικοινωνώντας την επικοινωνία».

Οι λέξεις είναι περιττές

Όταν ένα άτομο συνδέεται με ένα άλλο, πρέπει επίσης να γίνει ξεκάθαρο από τον έναν στον άλλον ότι το περιεχόμενο του λεκτικού μηνύματος πρέπει να γίνει κατανοητό. Όπως το κάνει αυτό, δηλώνει και τη σχέση που έχει το άτομο με το συνομιλητή του. Για παράδειγμα, τα άτομα δεν λένε εύκολα τι αισθάνεται το ένα για το άλλο. Για να κάνει κατανοητό αυτό που θέλει να πει κάποιος χρησιμοποιεί τη γλώσσα του σώματος. Η γλώσσα του σώματος είναι μια γλώσσα χωρίς ομιλούμενες λέξεις και για αυτό το λόγο καλείται μη λεκτική επικοινωνία. Η γλώσσα του σώματος χρησιμοποιείται όλη την ώρα, για παράδειγμα κοιτώντας κάποιον στα μάτια. Στην επαφή με άλλους δεν είναι απλά δυνατόν να μην επικοινωνείται κάτι.

Ασυνείδητα

Συνήθως η γλώσσα του σώματος πραγματοποιείται ασυναίσθητα. Η γλώσσα του σώματος αποφασίζει σε μεγάλο βαθμό της ποιότητα της επικοινωνίας. Θα, ήταν καλό να περαστεί συνειδητά μέσα στο άτομο και να γίνει κτήμα του, έτσι ώστε να μπορεί να κάνει κατανοητή τη γλώσσα του σώματος τον γύρω του. Είναι σημαντικό να γίνει κατανοητό ότι η γλώσσα του σώματος έχει διαφορετικές σημασίες σε διαφορετικές κουλτούρες. Το πώς θα γίνει αντιληπτή η γλώσσα του σώματος εξαρτάται από τη κατάσταση, από την κουλτούρα, τη σχέση που έχουν τα άτομα ανάμεσα τους καθώς και το φύλο τους. Αυτό σημαίνει ότι το κάθε σήμα έχει

διαφορετική σημασία ανά τον κόσμο. Η γλώσσα του σώματος, επίσης είναι συνδεδεμένοι με την προφορική γλώσσα και όλο το σύνολο της συμπεριφοράς του ατόμου. Επιπρόσθετα, ποικίλα σήματα της γλώσσα του σώματος μπορούν να συμπληρώσουν το ένα το άλλο ώστε να δημιουργήσουν ένα συγκεκριμένο νοηματικό καθαρό κρύσταλλο, ή ακόμη να ενισχύσουν το νόημα αυτού που επικοινωνεί το άτομο εκείνη τη στιγμή. Μερικές ομάδες έχουν αναπτύξει μία συγκεκριμένη γλώσσα του σώματος η οποία μπορεί να είναι πολύ ξεκάθαρη στο νόημα της και χρησιμοποιείται για να επικοινωνήσει εκεί όπου η χρήση των λέξεων μπορεί να είναι είτε δύσκολη είτε επικίνδυνη. Παραδείγματα τέτοια είναι κυρίως ομάδες, όπως οι ομοφυλόφιλοι, άτομα σε σκλαβιά, φυλακισμένοι κλπ, όπου έχουν μια ιστορία προκατάληψης εναντίον τους από την υπάρχουσα κουλτούρα.

Της κας Μαρίας Ντατβάνη⁴², *Οι Κινήσεις του Σώματος μας Προδίδουν Body Language - Γλώσσα του Σώματος*

Σε όλους μας επικρατεί η εντύπωση ότι οι λέξεις αποτελούν τη μέθοδο της διαπροσωπικής επικοινωνίας. Η αλήθεια όμως είναι ότι από όλα τα μηνύματα που λαμβάνουμε όταν συνομιλούμε, ένα ποσοστό που υπολογίζεται περίπου στο 70% λαμβάνεται οπτικά, δηλαδή παρακολουθούμε τη γλώσσα του σώματος. Όταν λέμε γλώσσα του σώματος εννοούμε τις κινήσεις, τις εκφράσεις του προσώπου, τη στάση του σώματός μας.

Το σώμα μας με τις κινήσεις του προδίδει τα πραγματικά μας συναισθήματα που τόσο πολύ αγωνιζόμαστε να κρύψουμε σε πολλές των περιστάσεων. Η γλώσσα του σώματος είναι μια εικόνα του εαυτού μας και όπως συνηθίζεται να λέγεται *μια εικόνα μπορεί να αξίζει όσο χίλιες λέξεις μαζί*. Ο έμπειρος αγοραστής, από τη στιγμή που θα συναντήσει τον πωλητή, παρατηρεί με απόλυτη προσοχή την κάθε κίνηση, την οποία θα πρέπει να είναι σε θέση να ερμηνεύει με ταχύτητα. Παράλληλα, θα πρέπει να ελέγχει και τις δικές του κινήσεις, οι οποίες επόμενο είναι ότι παρακολουθούνται από την αντίθετη πλευρά εφόσον διαθέτει την κατάλληλη γνώση για πείρα. Κάθε κίνηση των χεριών μας, των ποδιών, του προσώπου μας, το χρώμα της φωνής μας, ιδιαίτερα όταν έχουν επαναληπτικό χαρακτήρα, προδίδουν τι

⁴² www.plant-management.gr/suppliersonline/article

απασχολεί τη σκέψη μας τη συγκεκριμένη στιγμή και μπορεί να έχουν την ανάλογη επίδραση στην πορεία των διαπραγματεύσεων.

Ένα άλλο στοιχείο επίσης, που αξίζει να λάβουμε υπόψη μας, είναι ότι ενώ το μυαλό μας μπορεί να απορροφήσει 450 λέξεις το λεπτό, οι λέξεις που συνήθως μπορούν να μας δοθούν, είτε σε μορφή ερωτήσεων, είτε σε εκφράσεις απόψεων, δεν υπερβαίνουν τις 150 ανά λεπτό. Το κενό έρχονται να το καλύψουν οι διάφορες κινήσεις που γίνονται από τα μέλη του σώματός μας. Ιδιαίτερα σε χώρες όπου οι άνθρωποι είναι πιο «ανοικτοί», όπως λέμε, οι κινήσεις του σώματος είναι πιο συχνές και αποτελούν μέρος του τρόπου έκφρασης και επικοινωνίας. Οι διάφορες κινήσεις του σώματός μας έχουν αποτελέσει αντικείμενο μελέτης από τους ειδικούς και τον τελευταίο καιρό μάλιστα, έχει δοθεί μεγάλη σημασία ώστε οι διαπραγματευτές να είναι σε θέση να κατανοούν και να ερμηνεύουν τη "γλώσσα του σώματος". Τα μάτια αποτελούν τον πυρήνα της επικοινωνίας και προδίδουν τις σκέψεις μας με την άλλη πλευρά. Αν μπορούσαμε να εκτιμήσουμε τη διάρκεια της διαπραγμάτευσης, θα λέγαμε ότι για ένα 70% του χρόνου το βλέμμα μας θα πρέπει να είναι στυλωμένο στον πωλητή. Όταν το βλέμμα περιφέρεται και γενικά αποφεύγουμε αυτή την αμεσότητα, σημαίνει ότι υπάρχει αδυναμία, έλλειψη αυτοπεποίθησης και πιθανόν τα επιχειρήματά μας δεν είναι ειλικρινή. Αυτό διευκολύνει τον προμηθευτή να αντιδράσει αρνητικά, οπότε η θέση μας δυσκολεύει. Όταν όμως δεν θέλετε να συνεχιστεί η συζήτηση, συνειδητά, αποσύρετε το βλέμμα σας από το συνομιλητή σας οπότε, αν και δηλώνει αγένεια, σύντομα θα σταματήσει να μιλάει.

Το Πρόσωπο

Παρακολουθήστε με προσοχή τις εκφράσεις του προσώπου της αντίθετης πλευράς και θυμηθείτε:

- Αλλαγή χρώματος σημαίνει εκνευρισμό, χρήση ανακριβών στοιχείων
- Ζάρωμα φρυδιών - έντονη ανησυχία
- Σήκωμα φρυδιών - έκπληξη
- Ζάρωμα της μύτης - αποδοκιμασία, απόρριψη
- Ξαφνικό άνοιγμα του στόματος - ξάφνιασμα, κάτι που δεν το περίμενε
- Ρουθούνισμα - θυμός, έτοιμος για ανοικτή επίθεση
- Χαμόγελο-υπάρχουν τρία είδη:
 - Χαμόγελο από ευγένεια - δεν σημαίνει τίποτα

- Χαμόγελο με μισόκλειστο το στόμα - φανερώνει αμηχανία
- Χαμόγελο πλατύ - φανερώνει ικανοποίηση.

Η Φωνή

Ακούστε με προσοχή την άλλη πλευρά στην αρχή των διαπραγματεύσεων, όταν η συζήτηση δεν έχει επαγγελματικό χαρακτήρα. Το χρώμα της φωνής σε αυτή την περίπτωση θα πρέπει να είναι φυσικό και, ήρεμο. Αργότερα, όμως, αν αυτός ο τόνος αλλάξει, θα πρέπει να ξέρετε να τον εξηγήσετε:

- Ύψωμα φωνής - έλλειψη αυτοπεποίθησης, εκνευρισμό
- Αστάθεια στον τόνο - πανικός
- Χαμηλή φωνή - αδυναμία επιβολής απόψεων
- Γρήγορα ομιλία - ανυπόμονος διαπραγματευτής, επιπολαιότητα.

Συμπέρασμα

Η τεχνική των διαπραγματεύσεων είναι μια από τις πιο δύσκολες και ευαίσθητες λειτουργίες στον κόσμο των προμηθειών, γιατί εξαρτάται απόλυτα από τον παράγοντα άνθρωπο. Στόχος όλων των στελεχών που ασχολούνται με τις διαπραγματεύσεις, είναι να πετύχουν το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα για την επιχείρησή τους. Η παλιά αντίληψη, ότι ένας από τους διαπραγματευτές θα εξέλθει νικητής από τη "μάχη", έχει πάψει πια να είναι πραγματικότητα, ίσως ποτέ δεν υπήρχαν νικητές και ηττημένοι. Η σύγχρονη αντίληψη της διαπραγμάτευσης είναι ότι και οι δύο πλευρές θα πρέπει να καταβάλουν την ανάλογη προσπάθεια ώστε να καταλήξουν σε μια συμφωνία κοινής αποδοχής. Η επιτυχία της διαπραγμάτευσης είναι μια συνισταμένη πολλών παραγόντων. Ο άνθρωπος που κάθεται στο τραπέζι των διαπραγματεύσεων είναι εκείνος που φέρνει όλο το βάρος και την απόλυτη ευθύνη για το αποτέλεσμα. Ο ικανός διαπραγματευτής, προκειμένου να φθάσει σε μια συμφωνία που διασφαλίζει τα συμφέροντα της επιχείρησης, θα πρέπει να τηρεί με αυστηρότητα τους πιο κάτω κανόνες:

- Να έχει πλήρη γνώση ως προς την προμήθεια που θα υλοποιήσει.
- Να προετοιμαστεί κατάλληλα πριν προχωρήσει σε διαδικασίες διαπραγματεύσεων.
- Να είναι ψύχραιμος, ήρεμος, προσεκτικός στις εκφράσεις του και να δίνει τις πληροφορίες που είναι απόλυτα αναγκαίες.
- Να έχει αναπτυγμένη παρατηρητικότητα.

- Να εκφέρει τις απόψεις του με σωστά και ειλικρινή επιχειρήματα.
- Να εκμεταλλεύεται το χρόνο των διαπραγματεύσεων δημιουργικά.
- Να τεκμηριώνει κάθε αίτημά του με σωστά και ειλικρινή επιχειρήματα.
- Να έχει επαγγελματική συνείδηση.
- Να είναι φιλόδοξος, με την υγιή έννοια φιλοδοξίας.

Περισσότερο από όλα όμως, ο καλός διαπραγματευτής είναι αυτός που αγαπάει τη δουλειά του και θεωρεί την επιτυχία μιας διαπραγμάτευσης και δική του προσωπική επιτυχία⁴³.

Γλώσσα του Σώματος

Η Επιστήμη που μελετά τη Γλώσσα του Σώματος (της επικοινωνίας χωρίς ομιλία, δηλαδή) βρίσκεται ακόμη σε εμβρυϊκό στάδιο. Υπάρχουν 40.000 Επικοινωνιακά Σήματα στην αγγλική γλώσσα, απ' τα οποία 4.000 είναι τα πιο συνηθισμένα. Η πλειονότητα των ανθρώπων είναι σε θέση να ελέγξει όσα λένε – όχι όλοι, αλλά οι περισσότεροι. Στη Γλώσσα του Σώματος υπάρχουν 700.000 Επικοινωνιακά Σήματα, τα 15.000 μόνο στην περιοχή του προσώπου μας. Προφανώς κανείς δεν μπορεί να ελέγξει τα σήματα αυτά. Όταν, λοιπόν, όσα λέτε έρχονται σε αντίθεση με το Σήμα που στέλνει το σώμα σας, το δεύτερο πάντα είναι το αληθινό.

Ο επαγγελματίας Πωλητής, όντας ειδικός στο να επικοινωνεί και να κατανοεί τους ανθρώπους, πρέπει να είναι σε θέση να ερμηνεύει και τη Γλώσσα του Σώματός τους. Ο Επαγγελματίας αντιλαμβάνεται ότι κάθε άτομο με το οποίο επικοινωνεί είναι διαφορετικό. Υπάρχουν, παρ' όλα αυτά, συγκεκριμένες κινήσεις της γλώσσας του σώματος που είναι κοινές για όλους μας. Ο στόχος αυτού του κεφαλαίου είναι να σας κάνει, εσάς τους επαγγελματίες, γνώστες των ανθρώπων, του τι λένε, του πώς το λένε. Υπάρχουν, φυσικά, πολλά βιβλία που ειδικεύονται στο θέμα αυτό. Η δική μου πρόθεση, όμως, είναι να σας κινήσω την προσοχή σ' αυτή την κατεύθυνση.

⁴³ Το εν λόγω κεφάλαιο είναι απόσπασμα από το βιβλίο του Richard Denny *Πρώτοι στις Πωλήσεις - Τεχνικές για να πετύχετε στις Πωλήσεις* της σειράς Business Management που κυκλοφορεί από τις εκδόσεις Κριτική (Κωλέττη 25, Αθήνα, τηλ. 210 3808720) και τη Response International.

Τα Μάτια

Ας ξεκινήσουμε, λοιπόν, από τα μάτια. Λέγεται ότι η κόρη του ματιού διαστέλλεται όταν εγκρίνουμε και συστέλλεται όταν αποδοκιμάζουμε κάτι: όταν, δηλαδή, μας αρέσει κάτι, η κόρη του ματιού μας μεγαλώνει, ενώ, αντίθετα, μικραίνει όταν δεν μας αρέσει. κόρης του ματιού σας αλλάζει. Έχετε, λοιπόν, υπόψη σας τις αλλαγές στο φως αν τύχει να προσέξετε μια κόρη να μεγαλώνει, ή να μικραίνει. Η γλώσσα του σώματος είναι τόσο ανακριβής γιατί εξαρτάται από πολλές μεταβλητές. Ο James Burke, σ' ένα απ' τα πρώτα του τηλεοπτικά προγράμματα, αποπειράθηκε να αποδείξει τη θέση αυτή με δύο δίδυμες κοπέλες, εντελώς ίδιες μεταξύ τους. Έδωσε στη μία ένα φάρμακο που έκανε τις κόρες της να διασταλούν και στην άλλη ένα που τις έκανε να συσταλούν. Όταν, ήρθε το κοινό στο στούντιο παρουσιάστηκαν τα δύο κορίτσια. Ένας άντρας απ' το κοινό κλήθηκε ν' ανέβει στη σκηνή και να διαλέξει μία απ' τις δύο. Αφού, ήταν ίδιες, ο καημένος απάντησε ότι και οι δύο, ήταν όμορφες. Ο James Burke του είπε: «Ναι, είναι, αλλά δεν σε ρώτησα αυτό. Ποια απ' τις δύο θα διάλεγες;». Εκείνος διάλεξε το κορίτσι με τις διασταλμένες κόρες. Ο James Burke στη συνέχεια εξήγησε πως, αν δείξεις σ' έναν άντρα τη φωτογραφία μιας γυμνής γυναίκας, οι κόρες των ματιών του διπλασιάζονται σε μέγεθος. Τώρα, πώς μπορεί κανείς να χρησιμοποιήσει αυτήν τη φαινομενικά άχρηστη πληροφορία; Αν μιλάτε μ' έναν πελάτη που ισχυρίζεται πως δεν του αρέσει το προϊόν σας, αλλά οι κόρες του είναι πολύ μεγάλες, ξέρετε ότι προσποιείται. Η γλώσσα του σώματός του λέει ότι εγκρίνει- προσπαθεί, απλώς, να πετύχει μια καλύτερη τιμή, μια έκπτωση. Αλλά, για όνομα του Θεού, ας είμαστε ρεαλιστές! Δεν μπορείτε να «καρφώνετε» τον άλλο στα μάτια, ή να σκύβετε πάνω απ' το γραφείο του για να δείτε καλύτερα! Μπορεί, όμως, να το προσέξετε τυχαία.

Να θυμάστε, επίσης, ότι η κόρη του ματιού αλλάζει ανάλογα με το φως. Κάθε φορά που περνάτε απ' το λαμπερό φως του, ήλιου σ' ένα σκοτεινό δωμάτιο, το μέγεθος της.

Ο Χώρος

Οι εσωστρεφείς άνθρωποι χρειάζονται περισσότερο χώρο γύρω τους και δεν τους αρέσει να είναι στριμωγμένοι. Οι εξωστρεφείς απ' την άλλη, νιώθουν πιο άνετα σε μικρούς χώρους. Υπάρχει μια ζώνη περίπου 30 εκατοστών γύρω από κάθε ανθρώπινο ων, γνωστή και ως «ζώνη οικειότητας». Ονομάζεται έτσι επειδή τα μόνα

άτομα που επιτρέπουμε να βρεθούν σ' αυτήν είναι αυτά με τα οποία έχουμε οικειότητα. Έχετε, αναμφίβολα, νιώσει ότι κάποιος εισβάλλει στο χώρο σας. Η συνηθισμένη αντίδραση, όταν συμβαίνει κάτι τέτοιο, είναι να κάνετε πίσω. Ο λόγος είναι πως αισθάνεστε πίεση από κάποιον με τον οποίο δεν έχετε στενή σχέση. Ο χώρος μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να ασκήσετε, ή να ελαττώσετε πίεση, ανάλογα με τις περιστάσεις. Ξέρω, αν και δεν έχω προσωπική εμπειρία, ότι γίνεται πολύ αποτελεσματική χρήση των παραπάνω στις ανακρίσεις της αστυνομίας. Ο ανακριτής ξεκινά την ανάκριση έχοντας απέναντί του τον ύποπτο σε μια απόσταση 3 μέτρων χωρίς κάτι, ένα τραπέζι παραδείγματος χάρη, μεταξύ τους. Αυτό δημιουργεί ένα αίσθημα ασφάλειας.

Στην πορεία ο ανακριτής μετακινεί την καρέκλα του πιο κοντά στον ύποπτο, μέχρι το σημείο που τα γόνατά του φτάνουν ανάμεσα στα γόνατα του υπόπτου. Στο στάδιο αυτό, ο ανακριτής ασκεί τεράστια πίεση και καθιστά αδύνατο για τον ύποπτο να πει ψέματα, χωρίς αυτό να γίνει αμέσως αντιληπτό. Στον κόσμο των επαγγελματικών πωλήσεων πρέπει να είστε σε θέση ν' αντιλαμβάνεστε πότε ασκείτε υπερβολική πίεση σ' έναν πελάτη. Το μήνυμα αυτό θα το πάρετε καθώς τα άκρα του πελάτη σας θα κάνουν σπασμωδικές κινήσεις, άθελά του. Το πόδι του θ' αρχίσει να τρέμει, ή να κουνιέται μηχανικά, θα χτυπά τα δάχτυλα του χεριού του στο γραφείο - αυτά είναι σημάδια ανυπομονησίας, ή απογοήτευσης. Αν δείτε τέτοια ακούσια σημάδια, προσπαθήστε να δείτε τι τα προκαλεί. Αλλάξτε το θέμα της συζήτησης κι αφήστε τη γλώσσα του σώματος του πελάτη σας να χαλαρώσει. Αν ασκείτε πίεση σε σημείο που ο πελάτης νιώθει αμηχανία, θα αναπτύξει μια αντανακλαστική αντίσταση απέναντί σας.

Οι Καρέκλες

Έχετε παρατηρήσει ποτέ ότι σε κάποια γραφεία οι καρέκλες που προορίζονται για τους επισκέπτες είναι σαφώς χαμηλότερες; Όταν κάθεστε σε χαμηλές καρέκλες, χάνετε απότομα την αυτοπεποίθησή σας. Κάθεστε απέναντι απ' τον πελάτη σας, αλλά παρ' όλα αυτά είστε αναγκασμένοι να κοιτάτε προς τα πάνω. Είναι πολύ δύσκολο για σας να κάνετε μια δυναμική κι ενθουσιώδη παρουσίαση κάτω από τέτοιες συνθήκες. Προσπαθήστε να καθίσετε στο χέρι της καρέκλας, ή βρείτε μια δικαιολογία για ν' αλλάξετε καρέκλα. Αν η γλώσσα του σώματός σας δείχνει έλλειψη αυτοπεποίθησης, δεν έχετε την ευκαιρία να κάνετε σωστά τη

δουλειά σας. Παρατηρήστε τον τρόπο με τον οποίο κάποιος κάθεται. Ένα εσωστρεφές άτομο συχνά τραβάει την καρέκλα του προς τα πίσω. Κάποιος πιο εξωστρεφής τραβάει την καρέκλα του προς τα πάνω πριν καθίσει. Ο πιο αποτελεσματικός τρόπος για να κάνετε μια παρουσίαση είναι να κάθεστε εσείς κι ο πελάτης στην ίδια άκρη ενός τραπεζιού, ή ενός γραφείου. Οι «πρόσωπο με πρόσωπο» επαφές στη γλώσσα του σώματος υποδηλώνουν σύγκρουση. Είναι μια κακή αρχή. Το να κάθεστε δίπλα δηλώνει πως δουλεύετε μαζί, ότι είστε δύο άνθρωποι που σκοπεύουν να συνεργαστούν. Επιπρόσθετα, αν είστε δεξιόχειρες προσπαθήστε να έχετε τον πιθανό πελάτη σας στα δεξιά σας. Θα νιώθετε πιο δυνατοί, πιο άνετοι, πιο σίγουροι για τον εαυτό σας.

Το Ύψος

Το ύψος του σώματος μπορεί να δώσει μια εντύπωση εξουσίας και δύναμης. Συνήθως σηκώνουμε όρθιο κάποιον για να τον συγχαρούμε για τα επιτεύγματά του. Ο νικητής σε κάποιο άθλημα στέκεται σε ψηλότερο βήθρο απ' ό,τι ο δεύτερος κι ο τρίτος. Ο πιο σημαντικός άνθρωπος σ' ένα δικαστήριο κάθεται συνήθως στην πιο ψηλή καρέκλα και τα λοιπά. Επομένως, αν συμβαίνει να είστε πολύ ψηλοί, προσπαθήστε να μη δημιουργήσετε αίσθημα ανασφάλειας στον πελάτη σας. Ένα από τα αγαπημένα μου χόμπι είναι η ιππασία και έχω παρατηρήσει πολλές φορές τους διάφορους μηχανισμούς άμυνας και τις εκδηλώσεις ανασφάλειας που δείχνουν οι πεζοί απέναντι σε κάποιον έφιππο.

Η Στάση του Σώματος

Για τη στάση του σώματος, αναφορικά με τη γλώσσα του σώματος, έχουν ειπωθεί περισσότερα απ' ό,τι για οποιονδήποτε άλλον παράγοντα. Μη διαβάζετε περισσότερα απ' όσα πρέπει σε μια σταθερή στάση. Αυτό που έχει σημασία είναι η αλλαγή της στάσης. Μπορεί ο συνομιλητής σας να κάθεται με σταυρωμένα τα χέρια. Αυτό σημαίνει ότι βαριέται, ή δεν ενδιαφέρεται; Όχι απαραίτητα. Μπορεί απλά να δείχνει ότι νιώθει άνετα σ' αυτήν τη στάση. Αν, όμως, κάποιος που κάθεται με σταυρωμένα τα χέρια, ξαφνικά τα ανοίξει και γείρει προς το μέρος σας, αυτό μπορεί να είναι ένδειξη πως ό,τι λέτε τη συγκεκριμένη στιγμή τον ενδιαφέρει πολύ. Κατά τον ίδιο τρόπο να προσέχετε και τα σήματα που δίνετε εσείς.

Τα Ψέματα

Υπάρχουν αρκετά σημάδια που προδίδουν κάποιον όταν δεν λέει την αλήθεια. Κάθε φορά που κάνετε μια σημαντική ερώτηση, παρατηρήστε την απάντηση στη γλώσσα του σώματος. Αν εντοπίσετε μια ακούσια κίνηση των χεριών προς το πρόσωπο, το λαιμό, τα μαλλιά, ή το λοβό του αυτιού, είναι πολύ πιθανό αυτό που σας λένε να μην είναι απόλυτα αληθές. Άλλη μια ένδειξη είναι όταν το βλέμμα του συνομιλητή σας ξαφνικά καρφώνεται στο ταβάνι, ή στο πάτωμα. Έχετε το νου σας για τέτοιες αλλαγές στη συμπεριφορά των άλλων.

Οι Ομάδες

Και τέλος, ας εξετάσουμε την παρουσίαση σε μια ομάδα ανθρώπων. Ο αρχηγός, ή ο αρμόδιος για τις αποφάσεις σε μια ομάδα ανθρώπων διακρίνεται εύκολα, αν παρατηρήσετε τη συνολική γλώσσα σώματος της ομάδας. Όταν κάποιος σταυρώνει τα πόδια του κι οι άλλοι τον μιμούνται, είναι πολύ πιθανό να είναι ο αρχηγός, αυτός που παίρνει τις αποφάσεις. Αυτό το ανακάλυψα τυχαία. Κατά τη διάρκεια μιας παρουσίασης που έκανα σε κάποιο Διοικητικό Συμβούλιο, απευθυνόμουν κυρίως στο Γενικό Διευθυντή, που υπέθεσα πως είναι ο αρμόδιος για τις αποφάσεις. Πουλούσα ένα πλήρες πακέτο με εκπαιδευτικά προγράμματα. Είχα χειριστεί όλες τις ερωτήσεις του πολύ ικανοποιητικά, έτσι τουλάχιστον πίστευα. Παρ' όλα αυτά δεν μπορούσα να κλείσω τη δουλειά, ν' αποσπάσω μian απάντηση. Ξαφνικά παρατήρησα ότι κάθε φορά που ο Διευθυντής του οικονομικού τμήματος έκανε κάποια ακούσια κίνηση, οι υπόλοιποι τον μιμούταν. Έτσι εστίασα την προσοχή μου σ' εκείνον το Διευθυντή. Μέσα σε λίγα λεπτά είχα ολοκληρώσει την Πώληση. Όπως ανακάλυψα, ο Γενικός Διευθυντής είχε μόνο τον τίτλο και ότι ο βασικός μέτοχος, ήταν ο Διευθυντής του Οικονομικού Τμήματος.

Μικρές Υπενθυμίσεις

- Ενισχύστε το δικό σας τρόπο Ερμηνείας της Γλώσσας του Σώματος.
- Χρησιμοποιήστε με σοφία το Χώρο.
- Παρατηρήστε τα σημάδια που δείχνουν Πίεση.
- Γίνετε ένας Παρατηρητής Ανθρώπων.

Με χειρονομίες και γκριμάτσες

ΒΙΚΥ ΘΕΟΔΩΡΟΠΟΥΛΟΥ

Η κυρία Βίκυ Θεοδωροπούλου είναι ιστορικός.

Ποιες είναι οι χειρονομίες που κάνουν οι Ευρωπαίοι; Κάνουν χειρονομίες οι Άγγλοι; Ποιες από αυτές μάς είναι γνωστές και ποιες άγνωστες; Πώς ερμηνεύονται; Γνωρίζουν οι Έλληνες τι εννοούν οι Ιταλοί όταν τσιμπούν τον λοβό του αφτιού τους; Γνωρίζουν οι Ολλανδοί τι εννοούν οι Έλληνες όταν προτείνουν επιθετικά μία ή δύο ανοιχτές παλάμες; Υπάρχουν κοινές χειρονομίες; Ποιες είναι οι χειρονομίες που κάνουν και οι Ολλανδοί και οι Ιταλοί, αλλά άλλο εννοούν οι μεν και άλλο οι δε;

Η υπογράφουσα, η Ισπανίδα **Dora Aguin Pombo**, εντομολόγος, η Ιταλίδα **Luigina Vignaduzzi**, καθηγήτρια της ιταλικής γλώσσας, η Βελγίδα **Josiane Van Leeuwen**, επικοινωνιολόγος, ο Άγγλος **David Arney**, στέλεχος πολυεθνικής εταιρείας, ο Γάλλος **Olivier Parcail**, Realisateur, η Ολλανδέζα **Hanneke Reitsma**, πολιτικός μηχανικός, τρεις νέοι φωτογράφοι, η Ελληνίδα **Εννο Κούκουλα**, ο Ισπανός **Federico Baixeras** και η Ιταλίδα **Marina Cafe**, μια γραφίστρια, η Ελληνίδα **Ρόζυ Παπαγεωργίου** και δύο συντονιστές, ο **David Woodward** στην Αγγλία και η **Silvie Leroy** στη Γαλλία, δέχθηκαν με ενθουσιασμό να συμμετάσχουν, ο καθένας με τον τρόπο του, στην υλοποίηση ενός έργου με θέμα τις χειρονομίες και τις γκριμάτσες μας και πιο συγκεκριμένα τις «Χειρονομίες και γκριμάτσες των Ευρωπαίων ως υπεργλωσσικό εργαλείο επικοινωνίας». Αυτές που χρησιμοποιούμε όταν ο θυμός πρέπει να βγει από το παράθυρο (βλ. μούντζα) και η εγκαρδιότητα χρειάζεται την αφή (βλ. χειραγία).

Στην εποχή των πολιτών του κυβερνοχώρου, μήπως κινούνται σε ένα πολιτιστικό περιθώριο όπου η επικοινωνία νομίζουν ότι εξαρτάται από την πρόταξη μιας ανοιχτής παλάμης ή το κλείσιμο του ματιού; Ίσως. Τι μπορεί να τους συμβεί; Απλά πράγματα. Στην καλύτερη περίπτωση να θεωρηθούν αιθεροβάμονες, στη χειρότερη να συναντήσουν τον σύγχρονο τραυματικό ρεαλισμό. Ούτε το πρώτο ούτε το δεύτερο χτύπημα θα τους τραυματίσει θανάσιμα. Ίσως μάλιστα κάποιο από αυτά γίνει αφορμή να συζητηθούν ξανά πολιτιστικά θέματα ελάχιστον σημασίας, όπως είναι «η αξία του προσώπου και η μοναδικότητα των χειρονομιών».

Καθημερινή επικοινωνία

Ονομάστηκαν «κώδικας επικοινωνίας», θεωρήθηκαν «κοινή γλώσσα», αλλά δυστυχώς δεν καταγράφηκαν ποτέ συστηματικά. Και όμως οι χειρονομίες και οι γκριμάτσες είναι ένας καθημερινός τρόπος επικοινωνίας των Ευρωπαίων και όχι μόνον.

Στα βιβλιοπωλεία όλης της Ευρώπης όταν λες χειρονομίες, gest, geste, gesto, ή gestikulieren σε κοιτούν περίεργα. Terra incognita! Μόνο ένας τρόπος υπάρχει για να εξηγήσεις τι ψάχνεις. Η χειρονομία! Τότε οι πάντες καταλαβαίνουν αμέσως τι ζητάς, χαμογελούν, θυμούνται ότι μόλις πριν από λίγο έκαναν οι ίδιοι μία και ενδιαφέρονται να σε βοηθήσουν ψάχνοντας στα πλούσια αρχεία των υπολογιστών τους. Δυστυχώς 99,9% η προσπάθεια θα είναι άκαρπη.

Και δεν μιλάμε για βιβλία ερευνητών που ασχολούνται με το θέμα προσπαθώντας να ορίσουν τις κοινωνικές ή ψυχολογικές συγγένειες, τις συμπεριφορές γενικότερα, που μπορεί να υποδηλώνει η γλώσσα του σώματος, αλλά για ένα απλό και ευχάριστο ερμηνευτικό λεξικό των χειρονομιών και των γκριματσών που θα μπορούσε να μας βοηθήσει να επικοινωνήσουμε! Υπάρχουν ευρωπαϊκές χώρες που, αν δεν γνωρίζεις τη γλώσσα τους, δεν μπορείς να συνεννοηθείς. Προτού μάθουμε πορτογαλικά και ισπανικά, μήπως θα ήταν ευκολότερο να γνωρίσουμε τις χειρονομίες και τις γκριμάτσες των Ισπανών και των Πορτογάλων;

Οι χειραψίες των πολιτικών

Αν μιλήσουμε για πολιτικούς, τεχνοκράτες και επιχειρηματίες, μήπως το θέμα αποκτήσει άλλη βαρύτητα; Ας θυμηθούμε χειρονομίες πολιτικών. Δεν χρειάζεται να πάμε μακριά, στην περιβόητη ας πούμε χειραψία Αραφάτ - Ράμπιν, που έκανε τον γύρο του κόσμου χωρίς σχόλια. Ας μιλήσουμε για πιο οικεία πρόσωπα.

Πόσα χρόνια έχουν περάσει από τότε που ο Ανδρέας Παπανδρέου σχημάτιζε με τον μέσο και τον δείκτη το σήμα της νίκης του Σοσιαλιστικού Κινήματος; Πόσα χρόνια έχουν περάσει από τη χειραψία Παπανδρέου - Μητσοτάκη και πόσα χρόνια από τότε που η χειραψία Σημίτη - Τσοχατζόπουλου είπε όσα δεν διατυπώθηκαν με λέξεις;

Η χρήση των χειρονομιών και των γκριματσών από πολιτικούς, τεχνοκράτες, επιχειρηματίες, ανθρώπους τέλος πάντων που κινούν τα νήματα αυτού του κόσμου, είναι ένα σοβαρό και επικίνδυνο παιχνίδι. Οι σύμβουλοι των πολιτικών το γνωρίζουν αυτό πολύ καλά. Μη μας πείτε ότι εντελώς τυχαία ο Κωνσταντίνος Σημίτης άρχισε προεκλογικά να μας κουνάει το δάχτυλο και ο Μπιλ Κλίντον, πάλι σε προεκλογική περίοδο, κρατούσε εντελώς τυχαία τις παλάμες του αγκαλιασμένες τρυφερά μια και δεν είχε κανένα άγχος και καμιά αγωνία, γιατί... θα σας κλείσουμε το μάτι!

Σοβαρότατες παρεξηγήσεις

Οι χειρονομίες, καθημερινός τρόπος επικοινωνίας, μπορούν πολύ εύκολα να κοροϊδέψουν, να βρίσουν, να ευχαριστήσουν ή να αφήσουν υπονοούμενα για τον συνομιλητή. Χωρίς να λένε τα πράγματα με το όνομά τους, πολλές φορές τα καταφέρνουν καλύτερα από τις λέξεις. Τι γίνεται όμως όταν δεν γνωρίζουμε την ερμηνεία τους ή όταν η ίδια χειρονομία ερμηνεύεται διαφορετικά από χώρα σε χώρα;

Πώς μπορούν να μάθουν οι... εργαζόμενοι ότι, αν εντελώς τυχαία τρίβουν τον λοβό του δεξιού αφτιού τους ενώ κάθονται σε ένα τραπέζι διαπραγματεύσεων με Ιταλούς, είναι σαν να λένε στον συνομιλητή τους «είσαι ομοφυλόφιλος»; Και ποιος άραγε συμβουλεύει τους επιχειρηματίες ότι αν, αντί να πουν «δύο εκατομμύρια», σηκώσουν τον δείκτη και τον μέσο δάκτυλο με την παλάμη στραμμένη προς τα μέσα, αυτό για έναν Άγγλο είναι υπαινιγμός για τις σεξουαλικές του δραστηριότητες; Μύλος!

Ο Marco, Ιταλός και ανώτατο στέλεχος πολυεθνικής εταιρείας, βρέθηκε πριν από λίγους μήνες σε πολύ δυσάρεστη θέση εξαιτίας μιας χειρονομίας. «Ένα λεπτό, περίμενε» ήθελε να πει στον Έλληνα συνομιλητή του τη στιγμή που οι διαπραγματεύσεις βρίσκονταν σε κρίσιμο σημείο και τα νεύρα όλων ήταν πολύ τεντωμένα. Σηκώθηκε λοιπόν από την καρέκλα του και πρόταξε τις παλάμες του με έμφαση προς το μέρος του συνομιλητή του. Προτού προλάβει να πει κουβέντα, είδε τον Έλληνα να σηκώνεται σπρώχνοντας θυμωμένος την καρέκλα του προς τα πίσω. «Κάποια άλλη στιγμή που τα πνεύματα θα είναι πιο ήρεμα, θα τα ξαναπούμε» είπε και αποχώρησε έξω φρενών. Η χειρονομία αυτή τους Έλληνες τους στέλνει έξω από την αίθουσα.

Οι άγνωστες χειρονομίες και γκριμάτσες μπορούν πάρα πολύ εύκολα να δημιουργήσουν αστείες ή σοβαρές παρεξηγήσεις. Αντί για αυτόν τον λόγο να τις ξεχάσουμε, μήπως πρέπει να τις γνωρίσουμε καλύτερα;

Υπεργλωσσικό εργαλείο

«Οι χειρονομίες και οι γκριμάτσες των ευρωπαίων πολιτών, ένα υπεργλωσσικό εργαλείο επικοινωνίας» είναι ο κωδικός τίτλος μιας ολοκληρωμένης πρότασης που συντάχθηκε από την Ομάδα και κατατέθηκε στην Πολιτιστική Διεύθυνση της Ευρωπαϊκής Ένωσης θέτοντας έτσι υποψηφιότητα για ένταξη στο πολιτιστικό πρόγραμμα «Καλειδοσκόπιο». Αίτημα; Τι άλλο από την κάλυψη ενός μέρους της δαπάνης που απαιτείται για την υλοποίηση του έργου.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση δεν μας πιπιλάει το μυαλό, εν όψει της ευρωπαϊκής ενοποίησης, για τη δημιουργία «κοινών γλωσσών χωρίς ομοιομορφία και χωρίς ισοπέδωση των τοπικών ιδιαιτεροτήτων»; Στο όνομα της ευρωπαϊκής ενοποίησης δεν επινοούνται εκατοντάδες τρόποι για να επικοινωνήσουμε σε τεχνικό, οικονομικό και πολιτικό επίπεδο; Οι χειρονομίες και οι γκριμάτσες μας, σε πολιτιστικό επίπεδο, δεν είναι το καλύτερο παράδειγμα «κοινής γλώσσας» των Ευρωπαίων; Ή μήπως νομίζουμε ότι μας είναι ήδη γνωστή;

Η Ομάδα πιστεύει ότι οι χειρονομίες και οι γκριμάτσες μας είναι η μόνη πραγματικά «κοινή γλώσσα» των λαών της Ευρώπης. Η μόνη που μπορεί εύκολα να αναπτυχθεί χωρίς ομοιομορφία και χωρίς ισοπέδωση των τοπικών ιδιαιτεροτήτων. Αρκεί να επινοήσουμε τρόπους για να κάνουμε γνωστές τις χειρονομίες μας και να γνωρίσουμε τις χειρονομίες των γειτόνων μας.

Στην εποχή των πολυμέσων, η Ομάδα θεωρεί το εγχείρημα «παιχνιδάκι» και ζητάει χρήματα για να συνεχίσει την προσπάθειά της. Η Ευρωπαϊκή Ένωση φαίνεται ότι, προς το παρόν, έχει άλλες more important πολιτιστικές προτεραιότητες. Οι διάφοροι φορείς που θα μπορούσαν να βοηθήσουν στην υλοποίηση του έργου δείχνουν πολύ απασχολημένοι. Μ' αυτά και μ' αυτά, οι χειρονομίες και οι γκριμάτσες μας κινδυνεύουν να καταχωρισθούν στους «κώδικες που εκλείπουν». Ο Marco είναι σίγουρο ότι ώσπου να μάθει τι σημαίνει «μούντζα» δεν θα διακινδυνεύσει ξανά μια χειρονομία, οι ταξιδιώτες θα φροντίσουν να προμηθευθούν αυτά τα βιβλιαράκια με τις βασικές λέξεις των κρατών που επισκέπτονται κανείς δεν τους κατάλαβε όταν απαντούσαν «όχι» σηκώνοντας τα

φρύδια και κουνώντας το κεφάλι προς τα πίσω και θα μας μείνουν μόνο οι πολιτικοί να μας κουνούν το δάχτυλο για να σοβαρευτούμε.

Αμερικανοί ερευνητές ισχυρίζονται ότι οι πίθηκοι επικοινωνούν μεταξύ τους χρησιμοποιώντας χειρονομίες. Η διαπίστωση ρίχνει φως στην ανάπτυξη του γλωσσικού κώδικα επικοινωνίας στους ανθρώπους.

Οι επιστήμονες ανέλυσαν τον τρόπο με τον οποίο πίθηκοι μπονόμπος και χιμπαντζήδες χρησιμοποιούν κινήσεις των χεριών και των κάτω άκρων τους για να γίνουν κατανοητοί από τους υπόλοιπους. Βρήκαν ότι οι προτιμούσαν να επικοινωνούν με χειρονομίες παρά με ήχους ή με εκφράσεις του προσώπου. Σύμφωνα με τα λεγόμενά τους, τα ευρήματά τους υποστηρίζουν τη θεωρία ότι η ανθρώπινη γλώσσα αναπτύχθηκε μέσω της χρήσης χειρονομιών.

Η επιστημονική ομάδα, που αποτελείται από ερευνητές του Yerkes Primate Center του Πανεπιστημίου Emory στην Ατλάντα, διαπίστωσε ότι ομάδες πιθήκων χρησιμοποιούν διαφορετικές χειρονομίες για να πουν διαφορετικά πράγματα, με την ερμηνεία τους να εξαρτάται από το εκάστοτε γενικό πλαίσιο.

Ένας αρσενικός χιμπαντζής μπορεί να ζητιανεύει για φαγητό από έναν άλλο χιμπαντζή απλώνοντας το χέρι του με ανοιχτή την παλάμη. Αλλά η ίδια χειρονομία μπορεί να απευθυνθεί σε ένα θηλυκό, υποδηλώνοντας την επιθυμία για σεξ ή ανάμεσα σε δύο αρσενικά ως ένδειξη συμφιλίωσης μετά από καυγά, επισήμανε ο ερευνητής πρωτεύοντων θηλαστικών και μέλος της ερευνητικής ομάδας, Frans de Waal. «Τυπικά το χρησιμοποιούν για φαγητό... αλλά μπορεί να χρησιμοποιήσουν την ίδια χειρονομία για κάτι εντελώς διαφορετικό. Έτσι, για παράδειγμα, ένα αρσενικό μπορεί να προσκαλέσει ένα θηλυκό για σεξ τείνοντας το χέρι του ανοιχτό».

Αυτή η ικανότητα εκμάθησης χειρονομιών διαφοροποιεί τους πιθήκους από τις μαϊμούδες και τα περισσότερα άλλα είδη του πλανήτη, λένε οι επιστήμονες. Αν και όλα τα πρωτεύοντα χρησιμοποιούν ήχους και εκφράσεις προσώπου για να επικοινωνήσουν, μόνο οι μεγάλοι πίθηκοι –χιμπαντζήδες, ουραγοτάγκοι, γορίλλες και μπονόμπος- χρησιμοποιούν εξίσου καλά τις κινήσεις των χεριών, ικανότητα που μοιράζονται μαζί με τους ανθρώπους.

Και όταν οι πίθηκοι χειρονομούν, χρησιμοποιούν το δεξί τους χέρι που ελέγχεται από το αριστερό ημισφαίριο του εγκεφάλου, την ίδια πλευρά, δηλαδή, όπου εντοπίζεται το κέντρο της γλώσσας στον ανθρώπινο εγκέφαλο.

Η τελευταία έρευνα δημοσιεύεται στο Proceedings of the National Academy of Sciences.

Ο Ντέσμοντ Μόρις ταξίδεψε σε πάνω από εξήντα χώρες πραγματοποιώντας μελέτες της ανθρώπινης συμπεριφοράς, των αναρίθμητων στάσεων του σώματος, των εκφράσεων του προσώπου και των χειρονομιών· από όλα αυτά επέλεξε πάνω από 600 διαφορετικές χειρονομίες - Στις χριστιανικές χώρες το σταύρωμα των δαχτύλων σημαίνει προστασία αλλά στην Τουρκία το πιθανό τέλος μιας φιλίας. - Η συνηθισμένη χειρονομία των οδηγών με το άνοιγμα της παλάμης προς το πρόσωπο κάποιου έχει διαφορετική σημασία σε μερικές χώρες. - Όλοι γελάμε, αλλά, σε κάποια μέρη, το ξεκάρδισμα θεωρείται αγένεια. Αυτό που είναι ευγενικό σε μια περιοχή είναι άσεμνο σε μια άλλη. Αυτό που είναι φιλικό εδώ είναι εχθρικό αλλού. Στα χέρια σας κρατάτε ένα ασυνήθιστο και προκλητικό βιβλίο που μας ξεναγεί στον κόσμο των χειρονομιών και θα συναρπάσει όλους όσοι ενδιαφέρονται για τη γλώσσα του σώματος.

Ο Desmond Morris αποφοίτησε από τη σχολή ζωολογίας του πανεπιστημίου του Birmingham και κατόπιν πήρε διδακτορικό τίτλο από το πανεπιστήμιο της Οξφόρδης. Είχε ήδη συγγράψει κάπου πενήντα επιστημονικές μελέτες και επτά βιβλία πριν ολοκληρώσει τον "Γυμνό πίθηκο" το 1967, που πούλησε πάνω από 10 εκατομμύρια αντίτυπα σε ολόκληρο τον κόσμο, και μεταφράστηκε σε όλες σχεδόν τις γλώσσες. Ο Desmond Morris έχει κάνει πολλές τηλεοπτικές εκπομπές και ταινίες για τη συμπεριφορά των ανθρώπων και των ζώων. Είναι, επίσης, ταλαντούχος καλλιτέχνης.

Θέμα: Διερεύνηση των απόψεων των εργαζομένων που φορούν στολή κατά τη διάρκεια της εργασίας.

Επωνυμία επιχείρησης.....

Θέση ερωτώμενου στην επιχείρηση.....

1. Φοράνε όλοι οι εργαζόμενοι της εταιρίας σας στολή;

α) Ναι

β) Όχι

-Αν Ναι, πήγαινε στην ερώτηση 4

-Αν Όχι, πήγαινε στην ερώτηση 6

2. Η στολή των εργαζομένων είναι ίδια;
- α) Ναι
- β) Όχι
3. Ως προς τι διαφοροποιείται η χρήση στολής από τους εργαζομένους;
- α) Φύλο
- β) Ιεραρχία
- γ) Εποχή
- δ) Άλλο.....
4. Ποιοι εργαζόμενοι υποχρεούνται να φοράνε στολές;
- α) Στελέχη
- β) Εργαζόμενοι που έρχονται σε επαφή με τον κόσμο
- γ) Εργαζόμενοι που δεν έρχονται σε επαφή με τον κόσμο
- δ) Άλλο.....
5. Είστε ικανοποιημένος-η με τη χρήση στολής στο χώρο εργασίας;
- α) Πολύ ικανοποιημένος-η
- β) Ικανοποιημένος-η
- γ) Ούτε ικανοποιημένος-η, ούτε δυσαρεστημένος-η
- δ) Δυσαρεστημένος-η
- ε) Πολύ δυσαρεστημένος-η
6. Πώς αισθάνεστε από τη χρήση στολής πιο συγκεκριμένα; (μόνο 1 απάντηση)
- α) Άνεση
- β) Υπεροχή
- γ) Πίεση
- δ) Άλλο.....
7. Οι στολές της εταιρίας σας περιλαμβάνουν καρτελάκι στο οποίο αναγράφεται το όνομα του κάθε εργαζομένου;

α) Ναι

β) Όχι

-Αν Όχι, πήγαινε στην ερώτηση 10

-Αν Ναι, πήγαινε στην ερώτηση 11

8. Πιστεύετε ότι είναι σημαντικό στο μέλλον να συμπεριληφθεί στην ενδυμασία σας το καρτελάκι;

α) Πολύ σημαντικό

β) Σημαντικό

γ) Λίγο σημαντικό

δ) Ελάχιστα σημαντικό

ε) Δεν έχω γνώμη

9. Για ποιο λόγο πιστεύετε ότι το καρτελάκι είναι απαραίτητο;

α) Θεωρείται πιο επαγγελματικό

β) Ο πελάτης πρέπει να γνωρίζει από ποιον εξυπηρετείται

γ) Άλλο λόγο.....

10. Τι περιλαμβάνει η στολή των εργαζομένων;

α) Παντελόνι

β) Φούστα

γ) Πουκάμισο

δ) Μπλούζα

ε) Γιλέκο

στ) Σακάκι

ζ) Φουλάρι

η) Γραβάτα

θ) Καπέλο

ι) Γάντια

ια) Παπούτσια

ιβ) Καρτελάκι

ιγ) Ποδιά

ιδ) Ρόμπα

ιε) Φόρμα εργασίας

11. Τα χρώματα των στολών έχουν κάποια συγκεκριμένη σημασία;
Διατυπώστε την άποψή σας σχετικά με τη σημασιολογία των
χρωμάτων.

.....

.

.....

.

.....

.

.....

..

.....

..

12. Για ποιο λόγο θεωρείται ότι χρησιμοποιείται στολή από την εταιρία
σας;

- α) Δημιουργία θετικής εικόνας της εταιρίας στο κοινωνικό σύνολο
- β) Για να μπορεί ο πελάτης με μια ματιά να αναγνωρίσει ποιος είναι ο εργαζόμενος και να απευθυνθεί σε αυτόν για την εξυπηρέτησή του
- γ) Λόγους ασφαλείας
- δ) Άλλο λόγο.....

13. Πιστεύετε ότι η αντιμετώπιση από τους πελάτες προς το πρόσωπό σας
είναι διαφορετική εξαιτίας της στολής;

- α) Σίγουρα Ναι
- β) Μάλλον Ναι
- γ) Ούτε Ναι, Ούτε Όχι
- δ) Μάλλον Όχι
- ε) Σίγουρα Όχι

14. Τι πιστεύετε ότι αποπνέει η στολή στους πελάτες;

- α) Κύρος
- β) Εμπιστοσύνη
- γ) Αυστηρότητα
- δ) Καταξίωση
- ε) Απόσταση
- στ) Τίποτα από τα παραπάνω

15. Σας παρακαλούμε να εκφράσετε το βαθμό συμφωνίας σας ή διαφωνίας σας με την παρακάτω πρόταση: Η χρήση στολής από την εταιρία σας θεωρείται συγκριτικό πλεονέκτημα έναντι των άλλων εταιριών που δεν χρησιμοποιούνε στολές.

- α) Συμφωνώ πάρα πολύ
- β) Συμφωνώ
- γ) Ούτε Συμφωνώ, Ούτε Διαφωνώ
- δ) Διαφωνώ
- ε) Διαφωνώ πάρα πολύ

16. Ποιο το οικογενειακό σας μηνιαίο εισόδημα;

- α) <300 €
- β) 301-600
- γ) 601-900
- δ) 901-1200
- ε) >1200
- στ) Δεν γνωρίζω
- ζ) Δεν απαντώ

17. Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση;

- α) Άγαμος-η

β) Έγγαμος-η

18. Ποιο το επίπεδο μόρφωσής σας;

α) Βασική (δημοτικό)

β) Μεσαία (γυμνάσιο- λύκειο)

γ) Ανώτερη (πανεπιστήμιο)

19. Φύλο

α) Άνδρας

β) Γυναίκα

20. Ηλικία

α) 18-25

β) 26-33

γ) 34-41

δ) 42-49

ε) 50-57

στ) >58

21. Ονοματεπώνυμο

ερωτώμενου.....

22. Διεύθυνση ερωτώμενου.....

23. Σας παρακαλούμε να εκφράσετε ελεύθερα τυχόν σχόλια, προτάσεις, παρατηρήσεις για την έρευνα

.....

.....

.....

.....

Ευχαριστούμε για τη συνεργασία σας.

Επωνυμία επιχείρησης.....Goody's.....

Θέση ερωτώμενου στην επιχείρηση.....marketing manager.....

24. Φοράνε όλοι οι εργαζόμενοι της εταιρίας σας στολή;

α) Ναι

X

β) Όχι

-Αν Ναι, πήγαινε στην ερώτηση 4

-Αν Όχι, πήγαινε στην ερώτηση 6

25. Η στολή των εργαζομένων είναι ίδια;

α) Ναι

X

β) Όχι

26. Ως προς τι διαφοροποιείται η χρήση στολής από τους εργαζομένους;

α) Φύλο

X
X

β) Ιεραρχία

γ) Εποχή

δ) Άλλο.....

27. Ποιοι εργαζόμενοι υποχρεούνται να φοράνε στολές;

α)Στελέχη

X
X

β)Εργαζόμενοι που έρχονται σε επαφή με τον κόσμο

γ)Εργαζόμενοι που δεν έρχονται σε επαφή με τον κόσμο

δ)Άλλο.....

28. Είστε ικανοποιημένος-η με τη χρήση στολής στο χώρο εργασίας;

α) Πολύ ικανοποιημένος-η

X

β) Ικανοποιημένος-η

γ) Ούτε ικανοποιημένος-η, ούτε δυσαρεστημένος-η

δ) Δυσαρεστημένος-η

ε) Πολύ δυσαρεστημένος-η

29. Πώς αισθάνεστε από τη χρήση στολής πιο συγκεκριμένα; (μόνο 1 απάντηση)

- α) Άνεση
- β) Υπεροχή
- γ) Πίεση
- δ) Άλλο.....Ομοιογένεια.....

30. Οι στολές της εταιρίας σας περιλαμβάνουν καρτελάκι στο οποίο αναγράφεται το όνομα του κάθε εργαζομένου;

- α) Ναι
- β) Όχι

-Αν Όχι, πήγαινε στην ερώτηση 10

-Αν Ναι, πήγαινε στην ερώτηση 11

31. Πιστεύετε ότι είναι σημαντικό στο μέλλον να συμπεριληφθεί στην ενδυμασία σας το καρτελάκι;

- α) Πολύ σημαντικό
- β) Σημαντικό
- γ) Λίγο σημαντικό
- δ) Ελάχιστα σημαντικό
- ε) Δεν έχω γνώμη

32. Για ποιο λόγο πιστεύετε ότι το καρτελάκι είναι απαραίτητο;

- α) Θεωρείται πιο επαγγελματικό
- β) Ο πελάτης πρέπει να γνωρίζει από ποιον εξυπηρετείται
- γ) Άλλο λόγο.....

33. Τι περιλαμβάνει η στολή των εργαζομένων;

- α) Παντελόνι
- β) Φούστα
- γ) Πουκάμισο
- δ) Μπλούζα
- ε) Γιλέκο
- στ) Σακάκι

- ζ) Φουλάρι
- η) Γραβάτα
- θ) Καπέλο
- ι) Γάντια
- ια) Παπούτσια
- ιβ) Καρτελάκι
- ιγ) Ποδιά
- ιδ) Ρόμπα
- ιε) Φόρμα εργασίας

X
X
X
X
X

34. Τα χρώματα των στολών έχουν κάποια συγκεκριμένη σημασία;
 Διατυπώστε την άποψή σας σχετικά με τη σημασιολογία των
 χρωμάτων.

.....Όχι.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

35. Για ποιο λόγο θεωρείται ότι χρησιμοποιείται στολή από την εταιρία
 σας;

- α) Δημιουργία θετικής εικόνας της εταιρίας στο κοινωνικό σύνολο
- β) Για να μπορεί ο πελάτης με μια ματιά να αναγνωρίσει ποιος είναι
 ο εργαζόμενος και να απευθυνθεί σε αυτόν για την εξυπηρέτησή του
- γ) Λόγους ασφαλείας
- δ) Άλλο λόγο.....

X
X

36. Πιστεύετε ότι η αντιμετώπιση από τους πελάτες προς το πρόσωπό σας είναι διαφορετική εξαιτίας της στολής;

- α) Σίγουρα Ναι
- β) Μάλλον Ναι
- γ) Ούτε Ναι, Ούτε Όχι
- δ) Μάλλον Όχι
- ε) Σίγουρα Όχι

X

37. Τι πιστεύετε ότι αποπνέει η στολή στους πελάτες;

- α) Κύρος
- β) Εμπιστοσύνη
- γ) Αυστηρότητα
- δ) Καταξίωση
- ε) Απόσταση
- στ) Τίποτα από τα παραπάνω

X

38. Σας παρακαλούμε να εκφράσετε το βαθμό συμφωνίας σας ή διαφωνίας σας με την παρακάτω πρόταση: Η χρήση στολής από την εταιρία σας θεωρείται συγκριτικό πλεονέκτημα έναντι των άλλων εταιριών που δεν χρησιμοποιούνε στολές.

- α) Συμφωνώ πάρα πολύ
- β) Συμφωνώ
- γ) Ούτε Συμφωνώ, Ούτε Διαφωνώ
- δ) Διαφωνώ
- ε) Διαφωνώ πάρα πολύ

X

39. Ποιο το οικογενειακό σας μηνιαίο εισόδημα;

- α) <300 €
- β) 301-600
- γ) 601-900

- δ) 901-1200
- ε) >1200
- στ) Δεν γνωρίζω
- ζ) Δεν απαντώ

40. Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση;

- α) Άγαμος-η
- β) Έγγαμος-η

41. Ποιο το επίπεδο μόρφωσής σας;

- α) Βασική (δημοτικό)
- β) Μεσαία (γυμνάσιο- λύκειο)
- γ) Ανώτερη (πανεπιστήμιο)

42. Φύλο

- α) Άνδρας
- β) Γυναίκα

43. Ηλικία

- α) 18-25
- β) 26-33
- γ) 34-41
- δ) 42-49
- ε) 50-57
- στ) >58

44. Ονοματεπώνυμο ερωτώμενου.....Νίκη Σμυρνή.....

45. Διεύθυνση ερωτώμενου.....

46. Σας παρακαλούμε να εκφράσετε ελεύθερα τυχόν σχόλια, προτάσεις, παρατηρήσεις για την έρευνα

.....
.....
.....
.....
.

Ευχαριστούμε για τη συνεργασία σας.

8 . ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Γαλάνης Γ., 1981. Εισαγωγή στη ψυχολογία της καθημερινής διαπροσωπικής επικοινωνίας ; επιλεγμένα θέματα, Παπαζήσης, Αθήνα
2. Κοντάκος Αναστ.- Πολεμικός Νικ., 2000. Η μη λεκτική επικοινωνία στο νηπιαγωγείο, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα
3. Μπακιρτζής Αθ. , 2002. Επικοινωνία και αγωγή, Gutenberg
4. Παπαδάκη- Μιχαηλίδη Ε. , 1997. Η σιωπηλή γλώσσα των συναισθημάτων, Ελληνικά Γράμματα σελ 23-27, 37-41, 152-159
5. Μάρσαλ Λ. , 2003, Το σώμα μιλά, ΚΟΑΝ
6. Ζώτος Χ. , 1986. Διαφήμιση, University Studio Press
7. Πιπερόπουλος Γ. , 1991. Δημόσιες Σχέσεις, University Studio Press
8. Κομνηνάκης Μ. , 1998. Η γλώσσα του σώματος και πώς να τη μιλήσετε καλύτερα, Έλλην, Αθήνα σελ 15-25, 89-99, 172-175
9. Μπόγκα - Καρτέρη Κ. ,1997. Επιχειρησιακή Επικοινωνία, Art of text, Θεσσαλονίκη σελ 134-145
10. Τσακλάγκανος Άγγ, 1980. Βασικές Αρχές Μάρκετινγκ
11. Σαρμανιώτης Χ., 1991. Διεθνές Μάρκετινγκ, ΤΕΙ Θεσσαλονίκης – Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας – Τμήμα Εμπορίας και Διαφήμισης σελ 22-27
12. Ευσταθίου- Καραγεωργάκη Μ., 1985. Λεκτική επικοινωνία στη σχολική τάξη: Θεωρία του συστήματος N.A. Flanders και δοκιμαστική εφαρμογή του στην ελληνική εκπαίδευση, Αφοί Κυριακίδη
13. Wainwright Gordon R., 1937. Η γλώσσα του σώματος με τη μέθοδο της αυτοδιδασκαλίας, Καστανιώτη, Αθήνα σελ 42-51,67,79-81,143-150,209-212
14. Alan Pears , Η γλώσσα του σώματος, Έσοπτρον
15. Bryant, Trower, Yardley, Urbietta & Letermendia
16. Fairbanks, McGuire & Harris
17. Stanley E. Jones, The Right Touch (Hampton Press).

