

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Έννοια – Στοιχεία

Λέγοντες επικοινωνία εννοούμε την συνειδητή, άμεση ή έμμεση, μεταβίβαση ενός μηνύματος από άνθρωπο σε άνθρωπο. Σύμφωνα με μια άλλη άποψη, Επικοινωνία είναι το σύνολον των ενεργειών με τις οποίες διατυπώνονται και μεταβιβάζονται σε τρίτους μηνύματα, προς κατατοπισμό τους ή επηρεασμό της συμπεριφοράς τους.

Κατά τον Αριστοτέλη ο άνθρωπος είναι «πολιτικό ον». Με την έννοια «πολιτικό» όμως ο Αριστοτέλης εννοεί «κοινωνικά πολιτικό». Πρέπει να ενδιαφέρεται και να συμμετέχει ενεργά στη διαχείριση των κοινών συμφερόντων, να συνεργάζεται με τούς συνανθρώπους του. Με άλλα λόγια να επικοινωνεί σε ανθρώπινη διάσταση. Επικοινωνώντας το άτομο σε «ανθρώπινη κλίμακα», προτάσσει τη συλλογικότητα και την αμοιβαιότητα στην ατομικότητα, το κοινό συμφέρον στο ιδιωτικό, τη δύναμη της μαζικότητας στην αδυναμία του μεμονωμένου.

Βασικά στοιχεία της επικοινωνίας είναι: **α)** Η μεταβίβαση ενός μηνύματος. Η μεταβίβαση αυτή μπορεί να γίνει με ποικίλους τρόπους (πχ. προφορικά, γραπτά, με μηχανικά μέσα, με μια χειρονομία κ.λπ.). **β)** Η μεταβίβαση του μηνύματος πρέπει να είναι συνειδητή και όχι ακούσια ή τυχαία, **γ)** Η μεταβίβαση μπορεί να είναι άμεση ή έμμεση. Άμεση μεταβίβαση π.χ. είναι ή απ' ευθείας προφορική συνεννόηση, έμμεση όταν παρεμβάλλεται χρόνος ή χώρος, π.χ. αποστολή γράμματος, και **δ)** Επικοινωνία υπάρχει όταν διενεργείται μεταξύ των ανθρώπων. Βέβαια όλα τα έμβια όντα επικοινωνούν μεταξύ τους αλλά η επικοινωνία σαν κλάδος επιστήμης και τεχνικής, δεν είναι δυνατόν παρά να αναφέρεται κατ' αρχήν τουλάχιστον στη συνάφεια και στην επαφή μεταξύ των ανθρώπων.

Για να υπάρξει λοιπόν πραγματική επικοινωνία πρέπει να εμπλακούν βασικά τρία στοιχεία. Αυτά είναι η Πηγή, το Σύμβολο και ο Δέκτης. Πηγή δυνατόν να είναι ένας ομιλητής, συγγραφέας, κ.λπ. Τα σύμβολα χρησιμοποιούνται για την σύνθεση και μεταβίβαση του μηνύματος και δυνατόν να είναι λέξεις, ήχος, μουσική, χρήματα ή και συνδυασμοί αυτών. Τέλος δέκτης δυνατόν να είναι ακροατής, αναγνώστης, μαθητής.

Μεγάλη διαμάχη υπάρχει ως προς τη φύση του μηνύματος ή του νοήματος της επικοινωνίας, όπως επίσης και ως προς την ευρύτητα των φαινομένων που μπορεί να περιλαμβάνει το μήνυμα. Το κοινό πάντως στοιχείο είναι ότι το μήνυμα προσδίδει κατά κάποιο τρόπο στον φορέα την ικανότητα να κατευθύνει την προσοχή και τη συμπεριφορά του αποδέκτη - καμιά φορά μάλιστα και του αυτουργού - σε μια σειρά φαινομένων πέραν του φορέως.

Προϋποθέσεις – Μέσα

Ένα από τα βασικά στοιχεία επιτυχίας στην επικοινωνία είναι ο τρόπος του «εκφράζεσθε», ώστε να προκαλείται άμεσα το ενδιαφέρον του δέκτη. Μέσα

στα πλαίσια αυτά μια καλή επικοινωνία απαιτεί: **α)** Γνωριμία του δέκτη, στον όποιο απευθύνεται το μήνυμα, **β)** Χρησιμοποίηση καταλλήλων μέσων διαβίβασης, **γ)** Πρόκληση ενδιαφέροντος, **δ)** Πλήρης πληροφόρηση, **ε)** Αξιολόγηση των αντιδράσεων του δέκτη, **στ)** Βελτίωση του τρόπου μεταδόσεως μηνυμάτων με τη χρησιμοποίηση πιο αποτελεσματικών μέσων επικοινωνίας, και **ζ)** Δημιουργία ενδιαφέροντος με νέα κίνητρα.

Τα σύγχρονα μέσα επικοινωνίας μπορούν να ενταχθούν σε τρεις βασικές κατηγορίες ανάλογα με το αισθητήριο όργανο, πού επηρεάζουν σε κάθε άτομο. Αυτές είναι οι έξης: **α)** Οπτικά Μέσα Επικοινωνίας, **β)** Ακουστικά Μέσα Επικοινωνίας και **γ)** Οπτικοακουστικά Μέσα Επικοινωνίας.

Μια άλλη διάκριση των Μέσων Επικοινωνίας μπορεί να γίνει με το κριτήριο του τρόπου μεταδόσεως τους. Έτσι ανάλογα με την περίπτωση έχουμε: **α)** Μέσα Μονομερούς Επικοινωνίας και **β)** Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας.

Τα **μέσα μονομερούς Επικοινωνίας** είναι εκείνα πού επιτρέπουν μια επικοινωνία με ένα μόνο άτομο ή με περιορισμένο αριθμό ατόμων, όπως π.χ. ένα γράμμα, ένα φευ βολάν κ.λπ., ενώ **μέσα μαζικής Επικοινωνίας** είναι εκείνα πού επιτρέπουν μια επικοινωνία με πολλά άτομα ή μ' ένα σύνολο ατόμων, π.χ. ή τηλεόραση, το ραδιόφωνο κ.λπ.

Είδη Επικοινωνίας

Διάφορα είναι τα είδη επικοινωνίας, μεταξύ των οποίων αναφέρονται:

α) Η Δημοσιότητα. Η Δημοσιότητα είναι γενικά η ενέργεια, η οποία αποβλέπει στο να καταστήσουμε κάτι γνωστό δημοσίως, και διακρίνεται σε δημοσιότητα με ευρεία έννοια κατά την όποια μεταβιβάζονται μηνύματα με απόλυτη αντικειμενικότητα χωρίς να εξυπηρετούν καμιά σκοπιμότητα και σε Δημοσιότητα με στενή έννοια, η οποία αποβλέπει σε κάποια σκοπιμότητα. Η σκοπιμότητα είναι η προσπάθεια αυτού πού την ασκεί να προκαλέσει την προσοχή του κοινού σε κάποιο γεγονός, άσχετα αν το γεγονός αυτό είναι άξιο να τύχει τέτοιας προβολής και προσοχής, **β) Η Πολιτική επικοινωνία.** Η πολιτική Επικοινωνία πραγματοποιείται με διάφορους τρόπους. Έτσι, ανάλογα με τον τρόπο μπορεί να χαρακτηριστεί σαν ενημέρωση, προπαγάνδα, δημόσιες σχέσεις, κ.λπ. Αποβλέπει στη μεταβίβαση στο κοινό μηνυμάτων που έχουν σχέση με πολιτικά θέματα, **γ) Η Εμπορική Επικοινωνία.** Η Εμπορική Επικοινωνία αποβλέπει στη μεταβίβαση στο κοινό μηνυμάτων με αντικείμενο την ανάπτυξη και προώθηση εμπορικών στόχων. Μπορεί να επιτευχθεί άμεσα με την διαφήμιση ή Μάρκετινγκ ή την προώθηση πωλήσεων και έμμεσα με τις Δημόσιες Σχέσεις ή την ενημέρωση, και **δ) Η Επικοινωνία μέσω των Δημόσιων Σχέσεων.** Όπως όλες οι παρεμφερείς λειτουργίες πού απευθύνονται στο κοινό, έτσι και οι Δημ. Σχέσεις προκειμένου να αποστείλουν τα μηνύματα τους, χρησιμοποιούν όλα τα υπάρχοντα μέσα επικοινωνίας.

Η επιλογή των μέσων επικοινωνίας στις Δημόσιες Σχέσεις εξαρτάται από το είδος του μηνύματος, την ένταση δημοσιότητας πού πρέπει να πάρει, τα υπάρχοντα οικονομικά μέσα, κ.λπ.

Έτσι σέ κάθε συγκεκριμένη περίπτωση είναι ανάλογα και τα μέσα επικοινωνίας που θα φέρουν το καλύτερο αποτέλεσμα.

Σημασία

Ο ρόλος της επικοινωνίας στην κοινωνική διάρθρωση και δράση είναι τεράστιος. Κατ' αρχήν διευκολύνει το έργο των ατόμων ή των ομάδων ή των οργανισμών ή των επιχειρήσεων με το κοινό, ενώ ταυτόχρονα συμβάλλει στην αλληλοκατανόηση και επιτρέπει την αποκατάσταση κοινότητας Ιδεών και αξιών συμμετρως προς τα συμφέροντα όλων των επικοινωνούντων και σε συνάρτηση προς τις κατευθύνσεις τους.

Η επικοινωνία σε ανθρώπινη κλίμακα θα πρέπει να δημιουργεί στα άτομα και στις ομάδες, ανθρώπινες διαστάσεις κοινωνικής συνθέσεως. Ή για να το πούμε διαφορετικά: Να στοχεύει σε μια «ποιότητα επικοινωνίας» ανάμεσα στην αφθονία των σχέσεων που χαρακτηρίζει τον σημερινό «μαζικό άνθρωπο». Και ομιλούμε για «μαζικό άνθρωπο» με βάση το κύριο χαρακτηριστικό τού περιβάλλοντος, μέσα στο οποίο αναπτύσσεται και διαμορφώνεται ή ανθρώπινη συμπεριφορά του, καθ' όσον:

α. Η μαζική παραγωγή των μέσων επικοινωνίας έχει ανατρέψει την Ισορροπία του αισθητηριακού συστήματος του ανθρώπου σε σχέση με το φυσικό περιβάλλον του. Ιδιαίτερα τα μέσα μαζικής τηλεπικοινωνίας έχουν άμεση και επαναστατική επίδραση πάνω στον άνθρωπο. Με την ικανότητά τους να αποσχηματίζουν, να τηλεμεταφέρουν και ανασχηματίζουν το φυσικό περιβάλλον του ανθρώπου σε ταυτοποιημένο χώρο και χρόνο — του κατατροπώνουν την ισορροπία ανάμεσα σε τούτο και την κινητικότητα του, και **β.** Ή μαζική πληροφόρηση έχει ανατρέψει και αυτή έναν άλλο παράγοντα ισορροπίας. Εκείνον που τον βρίσκουμε ανάμεσα στην τρομακτικά μεγάλη ταχύτητα με την οποία φτάνουν οι πληροφορίες στον άνθρωπο και την μεγάλη, επίσης ποσότητά τους — και στην «πεπερασμένη» ικανότητα τού ανθρώπου που να δέχεται, να πραγματοποιεί την απαιτούμενη επίσης, διεργασία και αφομοίωση των πληροφοριών.

Αποτελέσματα

Ποιο είναι, όμως, το αποτέλεσμα αυτής της αντινομίας; Μια σφοδρή σύγκρουση. Μια σύγκρουση με επιπτώσεις στον ψυχισμό του ανθρώπου. Οι κοινωνιολόγοι και οι ψυχολόγοι, σε συνεργασία με τούς βιολόγους, προχώρησαν στη μελέτη της επικοινωνίας, με βάση τη συγκριτική ανάλυση της συμπεριφοράς των διαφόρων ζωικών ειδών, συμπεριλαμβανομένου και του ανθρώπου. Οι μελέτες αυτές που ξεκίνησαν από μίαν ευρύτερη αντίληψη των συστατικών στοιχείων της επικοινωνίας, δεν στράφηκαν προς τη διερεύνηση του περιεχομένου της, αλλά ενδιαφέρθηκαν προπαντός για το βαθμό του πολύπλοκου της επικοινωνιακής συμπεριφοράς στα διάφορα ζωικά είδη, καθώς επίσης και για τη δυνατότητα υπάρξεως συνεχείας μεταξύ των διαφόρων βαθμών πολύπλοκου της συμπεριφοράς αυτής συνεχείας ή οποία οδηγεί, όπως πιστεύουν μερικοί, στη μελέτη της επικοινωνίας στον άνθρωπο. Έτσι ο P. O. HELL και ο O. M. R. THOMPSON στο εγχειρίδιο κοινωνικής ψυχολογίας, διακρίνουν την επικοινωνία σε τρία επίπεδα πολυπλοκότητας:

α. Ανακλαστική επικοινωνία.

Είναι εκείνη στην οποία, ενώ από την πλευρά του πρωτουργού δεν εμφανίζεται αντικειμενικά πρόθεση ή σκοπιμότης για την παραγωγή του αποτελέσματος πού επέρχεται, ο αποδέκτης αντιδρά με τρόπο πού ξεπερνάει σαφώς τον ερεθισμό ή τον φορέα. Το ερέθισμα ή ο φορέας πού εκπέμπεται από τον πρωτουργό, μοιάζει να συνδέεται στενά με κάποιο άλλο ερέθισμα, στο οποίο και αποτελεί την απάντηση και το οποίο δεν έχει καμιά σχέση με τη δυνατή απάντηση του αποδέκτη.

β. Σκόπιμη αλλά ασύντακτη επικοινωνία.

Είναι εκείνη κατά την οποία ο «αποστολεύς» παραμένει ευαίσθητος στις αντιδράσεις του αποδέκτη κατά τη διάρκεια της εκπομπής, μεταβάλλοντας δε το μήνυμα δείχνει ότι την συμπεριφορά του την καθοδηγεί πράγματι η πρόθεση του να πετύχει ένα ορισμένο αποτέλεσμα στη συμπεριφορά του αποδέκτη. Και

γ) Συντεταγμένη επικοινωνία.

Εμφανίζεται μόνο στους ανθρώπους και συνίσταται στην ικανότητα να συνδυάζονται με ευκολία παραστατικές πράξεις. Έτσι κατά τους HELL και THOMPSON η γλώσσα συνδυάζει δύο ή περισσότερες παραστατικές χειρονομίες ή θορύβους σκόπιμα για να επιτύχει τις ίδιες χειρονομίες σε διαφορετικούς συνδυασμούς, για να επιτύχει διαφορετικά αποτελέσματα, αλλάζοντας εύκολα, ανάλογα με τις συνθήκες.

Ορισμένοι κοινωνικοί ψυχολόγοι και κοινωνιολόγοι συγκέντρωσαν το ενδιαφέρον τους, για την επικοινωνία κυρίως στη μελέτη της γλώσσας και στην ανάλυση των φορέων των μηνυμάτων, ενώ συγχρόνως ενδιαφέρθηκαν και για τα λειτουργικά αποτελέσματα της επικοινωνίας. Αυτοί δίνουν τον ακόλουθο τυπικό ορισμό της επικοινωνίας: «Η επικοινωνία μπορεί να ορισθεί σαν η μετάδοση νοημάτων με τη χρησιμοποίηση συμβόλων. Όταν οι άνθρωποι επενεργούν ο ένας στον άλλο διά μέσου συμβόλων τότε ευρίσκονται σε επικοινωνία. Ωστόσο ο αποστολείς και ο αποδέκτης των συμβόλων έχουν πράγματι επικοινωνήσει μόνον όταν ο καθένας τους αισθανθεί ότι ταυτίζεται με την κατάσταση του άλλου.

Κατά τα τελευταία χρόνια, η μελέτη της επικοινωνίας στις κοινωνικές επιστήμες δανείστηκε μια νέα οπτική γωνία, από τις εργασίες των τεχνικών των επικοινωνιών. Η νέα θεώρηση, αντί να περιορίζεται στα νοήματα και στις λειτουργίες της επικοινωνίας ή στο ρυθμό του πόσο είναι πολύπλοκη, δίνει έμφαση στο σύνολο της διαδικασίας. Κατά την αντίληψη αυτή «Η επικοινωνία συντελείται όταν μια πηγή μηνυμάτων μεταδίδει μέσα από ένα δίαυλο σήματα πού προορίζονται για έναν αποδέκτη».

Τα μεταδιδόμενα σήματα έχουν συνήθως παραστατική λειτουργία και συνδυάζονται σύμφωνα με κανόνες, που έχουν συμφωνηθεί από πριν, μεταξύ της πηγής και του προορισμού.

Το πλαίσιο αυτό διαγράφεται για τη μελέτη της επικοινωνίας, όχι μόνο μεταξύ ανθρώπων και των ζώων, αλλά και μεταξύ υλικών συστημάτων, επίσης.

Μετά από αυτό θα μπορούσαν να συμπεριληφθούν στην επικοινωνία και οι διαδικασίες με τις οποίες ένας μηχανισμός (π.χ. οι αυτόματες συσκευές επι-

σημάνσεως ενός αεροσκάφους και υπολογισμοί των πιθανών μελλοντικών θέσεών του) επιδρά σ' έναν άλλο μηχανισμό (π.χ. στο τηλεκατευθυνόμενο βλήμα που καταδιώκει το αεροσκάφος αυτό).

Έτσι λοιπόν η σημερινή διεθνοποίηση των μέσων τηλεμεταφοράς και ο αυριανός αυτοματισμός της γλωσσικής μετάφρασης, πού θα καταστεί δυνατός με τη βοήθεια του ηλεκτρονικού διερευνητή, θα εξασφαλίσουν μία επικοινωνία σ' όλα τα σημεία του κόσμου και θα δημιουργήσουν μίαν ενότητα ανθρώπινης κοινωνίας.

Δημήτριος Μητρόπουλος
Αντιστράτηγος ε.α. Επίτιμος Υπαρ/γός ΕΛ.ΑΣ.
Πτυχιούχος Νομικής – Δημοσίου Δικαίου
και Πολιτικών Επιστημών
Συγγραφέας - Δημοσιολόγος
Μέλος της Ένωσης Μεσσηνίων Συγγραφέων