



ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΟ ΠΙΟ ΙΣΧΥΡΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥΣ



Θεματικές Ενότητες

Η αθέατη πλευρά της ψηφιακής επικοινωνίας

Μπορώ να έχω την προσοχή σου;

Μαθήματα διαπραγμάτευσης από ένα κομμάτι πίτσας

Αυτά που δε λες είναι που μετρούν

Όλη η αλήθεια για το ψέμα

Η ΑΘΕΑΤΗ ΠΛΕΥΡΑ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΝΤΥΠΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΕΚΤΑΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΜΑΣ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



Η ψυχολογία της επικοινωνίας σε ένα ψηφιακό κόσμο

(Robbins & Judge, 2009)

Το παράθυρο Johari, η επικοινωνία και οι πολλαπλές μας ταυτότητες.



Το φαινόμενο της απόστασης ασφαλείας

(Suler, 2004)

Γιατί υπάρχουν διαφορές στον τρόπο που επικοινωνούμε ψηφιακά και δια ζώσης; Η απόσταση ασφαλείας που παρέχει το διαδίκτυο μπορεί να μεταμορφώσει κάποιον σε ένα εντελώς διαφορετικό άτομο.



Οι παγίδες

(Sinek, 2017)

Η ντοπαμίνη, η αμεσότητα και οι κίνδυνοι
που επιφυλάσσουν.



**ΜΠΟΡΩ ΝΑ ΕΧΩ ΤΗΝ ΠΡΟΣΟΧΗ ΣΟΥ;
ΠΡΟΣΟΧΗ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ**



ΜΠΟΡΩ ΝΑ ΕΧΩ ΤΗΝ ΠΡΟΣΟΧΗ ΣΟΥ;



1. Ελαχιστοποίησε τους αντιπερισπασμούς

2. Χρησιμοποίησε απλή γλώσσα

3. Ξεκλείδωσε το κορμί σου

4. Μην κουράσεις τους εγκεφάλους τους

5. Πες μια ιστορία

6. Άκου τους συναγερμούς προσοχής

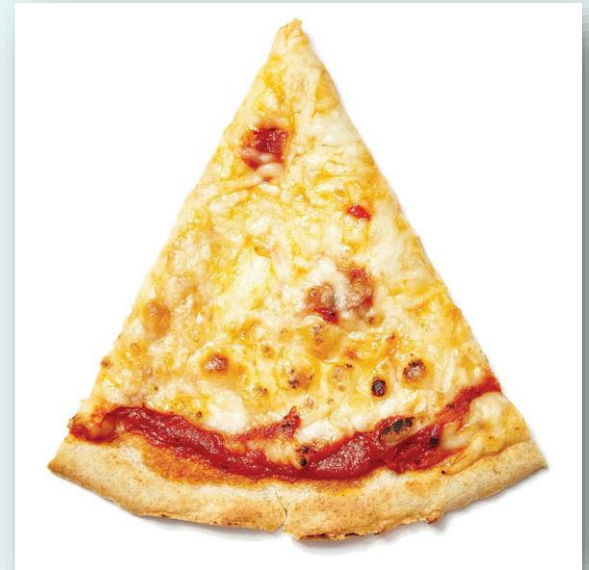
ΜΠΟΡΩ ΝΑ ΕΧΩ ΤΗΝ ΠΡΟΣΟΧΗ ΣΟΥ;

ΜΑΘΗΜΑΤΑ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ ΑΠΟ ΕΝΑ ΚΟΜΜΑΤΙ ΠΙΤΣΑΣ: Η ΣΚΟΤΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΟΡΑΤΗ ΠΤΥΧΗ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ



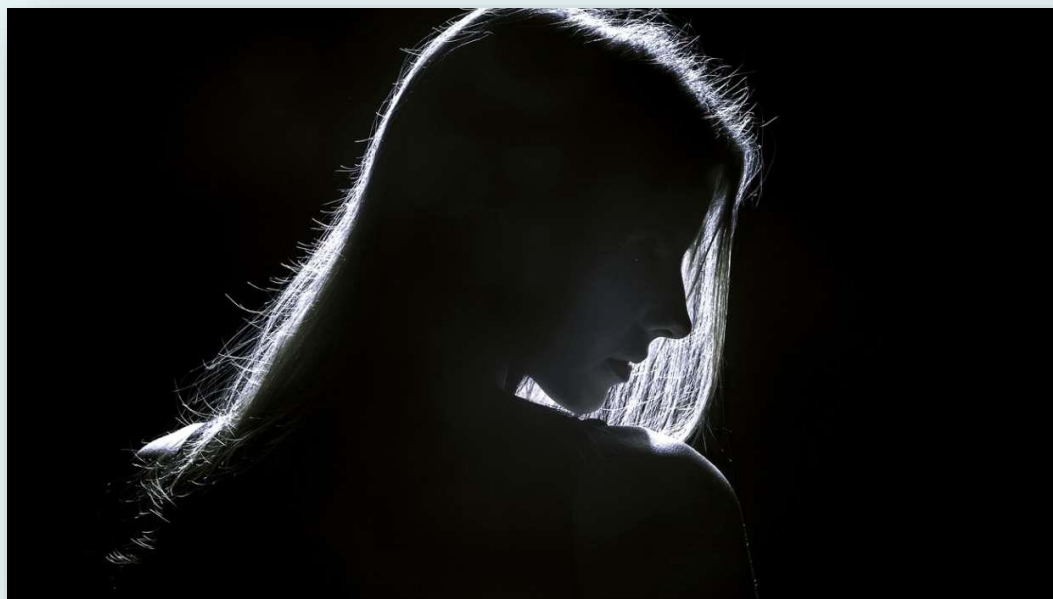
Η ιστορία με την πίτσα

Διαφορετικοί χειρισμοί οδηγούν σε
διαφορετικά αποτελέσματα.



Η σκοτεινή πλευρά

Αναθεωρώντας τις ετικέτες.



Δραστηριότητα

Σε ζευγάρια προσπαθήστε σε 10'' να πάρετε όσα περισσότερα πατήματα με αντίχειρες μπορείτε.



Η αόρατη πλευρά

Ασυνείδητα ένστικτα.



Εργαλεία Διαπραγμάτευσης



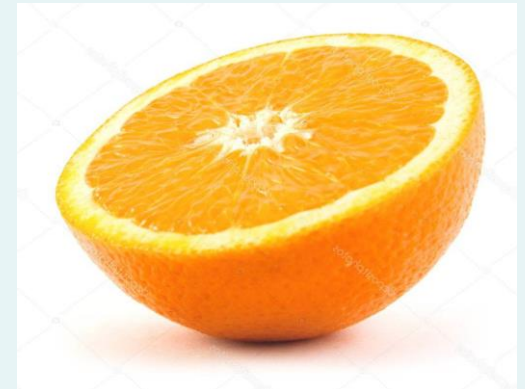
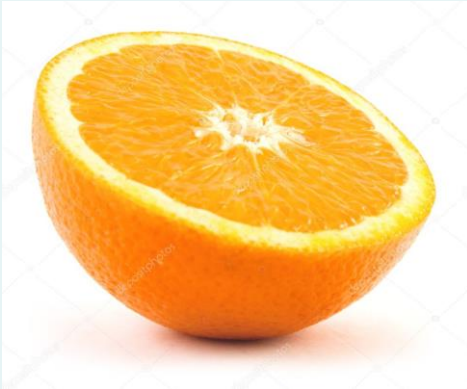
Γίνε παιδί

Κόβω, διάλεξε!



Γίνε μεγάλος

Γίνεται μέγιστη αξιοποίηση των πόρων;



Γίνε μεγάλος

Μην αφήνεις τίποτα στο τραπέζι της διαπραγμάτευσης.



Μπες στα παπούτσια τους

Όταν καταφέρουμε να καταλάβουμε τα κίνητρα πίσω από τις πράξεις είναι μερικές φορές το κλειδί για να ξεκινήσουμε να κινούμαστε στο διάστημα που υπάρχει μεταξύ στο «ναι» και στο «όχι».



Ρώτα

Στρατηγική χρήση ερωτήσεων



Κάνε τα μαθήματά σου

Τα μέτρα σύγκρισης ως σπαθί και ασπίδα.



Συμπεράσματα



Ερωτήσεις;



Διάλειμμα

Η ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΩΣ ΙΣΧΥΡΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΣΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



Τα μηνύματα που δεν ακούγονται κατά την επικοινωνία και η σημασία τους

Μπορείτε παρακολουθώντας το συγκεκριμένο [βίντεο](#) να καταλάβετε τι έγινε;



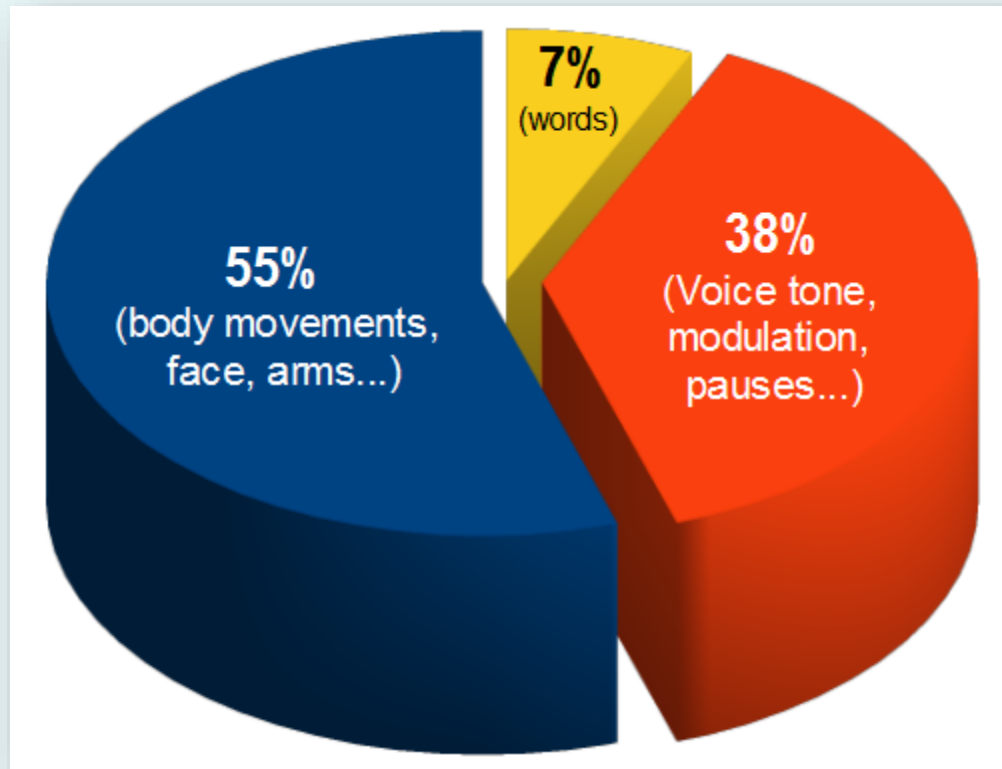
Τι είναι μη λεκτική επικοινωνία

Όλα τα μηνύματα εκτός από τις λέξεις, που οι άνθρωποι χρησιμοποιούν στις ανθρώπινες αλληλεπιδράσεις.

(Hecht & De Vito, 1990)



Σημασία της μη λεκτικής επικοινωνίας



Στάση του σώματος

Η στάση του σώματος συσχετίζεται με τις στάσεις και την αυτοεικόνα.



Στάση του σώματος

Κλειστές, στάσεις: αγωνία, απειλή, βαρεμάρα, εσωστρέφεια ή ακόμη και έλλειψη αυτοπεποίθησης.

(Gousie, 1997 · Moorhead & Ricky, 1995 · Irmsher, Neill, 1991, 1996 · Rolle, 2002 · Rollman & Roach, 2000)



Στάση του σώματος

Ανοιχτές, χαλαρές στάσεις του σώματος με τάση να γέρνουν μπροστά: αυτοπεποίθηση.

(Boyd, 2000· Day et al, 1990· Gorsuch & Walker, 1994)



ΑΣΚΗΣΗ

Συμπεράσματα στον εργασιακό χώρο: Ο εγκέφαλος προστάζει το κορμί ή το ανάποδο;

- Νευρο-ενδοκρινολογία και γλώσσα του σώματος.
- **Κορτιζόλη**: συσχέτιση με άγχος, έλλειψη ισχύος. Τα άτομα με ισχύ έχουν χαμηλότερα επίπεδα κορτιζόλης.

Figure 1: Face Conditions (L-R) Neutral, Non-Duchenne smile, Duchenne smile



Χειρονομίες

- Νοήματα κεφαλίου και χέρια.
- Εμβλήματα.
- Αναπαραστάτες.

(Bancroft, 1995 · Boyd, 2000 · Hartley, 1999 · McLeod, 2003 · Neill, 1991 · Rolle, 2002 · Tauber, 1999 · Wragg, 1994)



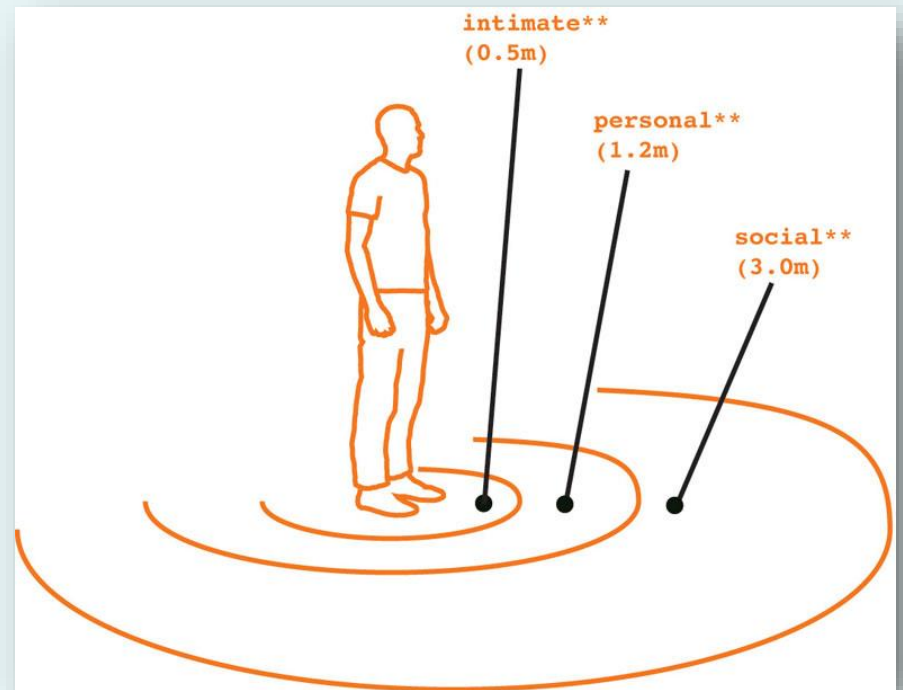
Παιχνίδι Ρόλων



Απόσταση στο χώρο

Μοντέλο του Hall.

(Arias, 1996 · Hartley, 1999 · Irmsher, 1996)



Απόσταση στο χώρο

Η ρύθμιση της απόστασης μεταξύ ατόμων μπορεί να δώσει διαφορετικά συναισθηματικά αποτελέσματα.

(Gorsuch & Walker, 1994 · Irmsher, 1996)

ΝΑΙ



ΟΧΙ



Εφαρμογή: Το φαινόμενο του ανελκυστήρα

Σκέψου μια ομάδα ανθρώπων (2 ή περισσότερους) σε ένα ανελκυστήρα. **Που είναι πιθανότερο να κοιτάζουν; Γιατί;**



Φωνή

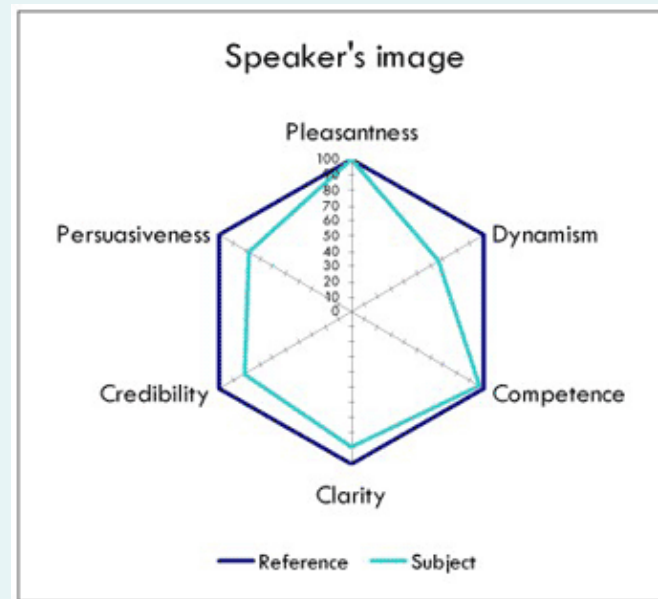
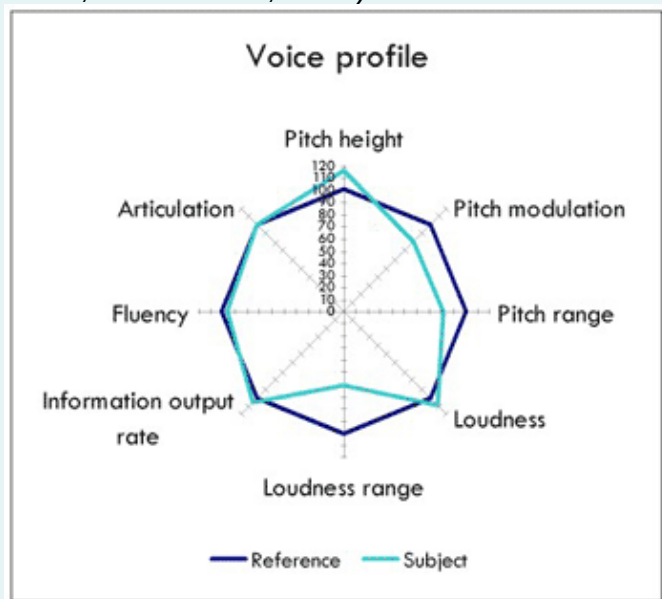
➤ Τηλεφωνική συζήτηση: οι άνθρωποι διστάζουν να συναισθήματα από την ποιότητα της φωνής.

➤ Τόνος, ένταση, ρυθμός, παύσεις και κυματισμός.

(Boyd, 2000 · Day et al, 1990 · Lörcher, 2002 · Tauber, 1999)

➤ Με τον κατάλληλο τόνο τα άτομα μπορούν να δείξουν απογοήτευση, ειλικρίνεια, ενδιαφέρον, αυτοπεποίθηση, ακόμα και φόβο.

(Bancroft, 1995 · Kello, 2007)



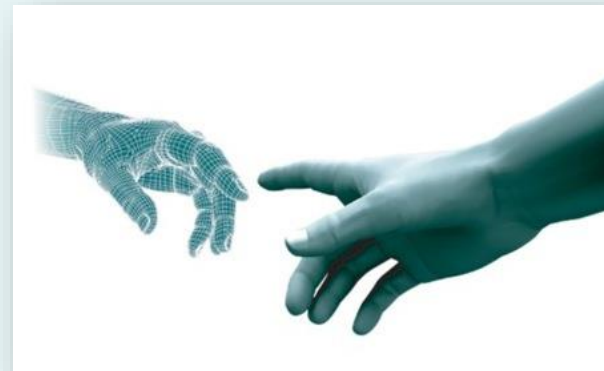
Φωνή

Η φωνή ενός ηγέτη μπορεί να ταξιδέψει τον κόσμο ή να τον κάνει να πλήξει.



Άγγιγμα

➤ Το άγγιγμα είναι επίφοβο στο εργασιακό περιβάλλον λόγω της παραβίασης του προσωπικού χώρου.



➤ Η ασφαλέστερη επιλογή στον εργασιακό χώρο είναι να μην χρησιμοποιείται καθόλου το άγγιγμα, με εξαίρεση τις χειραψίες.

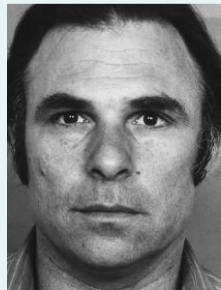


Έκφραση προσώπου

Η έκφραση του προσώπου είναι ένα μη λεκτικό κανάλι που λαμβάνει τεράστια προσοχή από τους ερευνητές. Αυτό είναι αναμενόμενο από τη στιγμή το κεφάλι είναι ο χώρος που βρίσκονται τα περισσότερα αισθητήρια όργανα συν ο εγκέφαλος και το στόμα.

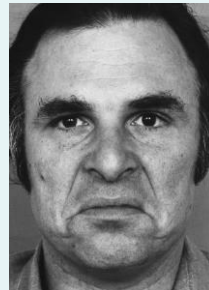


Στατική



(χωρίς έκφραση,
μόνο η
φυσιογνωμία)

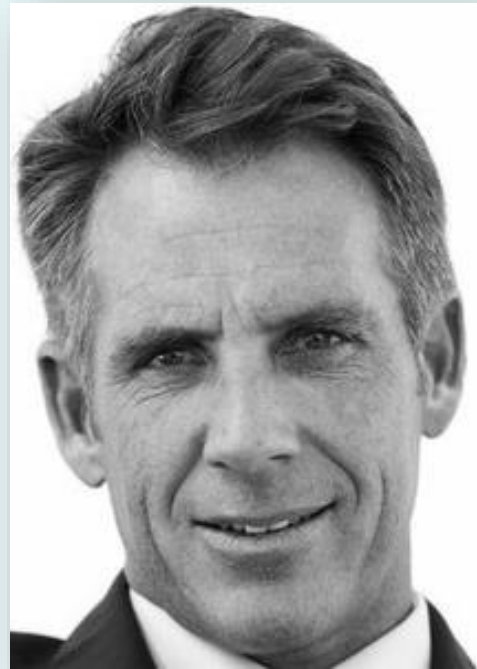
και **δυναμική** έκφραση προσώπου



(με έκφραση)

Στατική έκφραση προσώπου (φυσιογνωμία)

... 100 ms είναι αρκετά για να βγάλουμε συμπέρασμα από το πρόσωπο κάποιου (Willis & Todorov, 2006, p. 596)



Στατική έκφραση προσώπου (φυσιογνωμία)

Τα άτομα που έχουν παιδικά χαρακτηριστικά (baby-face) θεωρούνται από τους άλλους πιο αθώα και λιγότερο επιβλητικά.



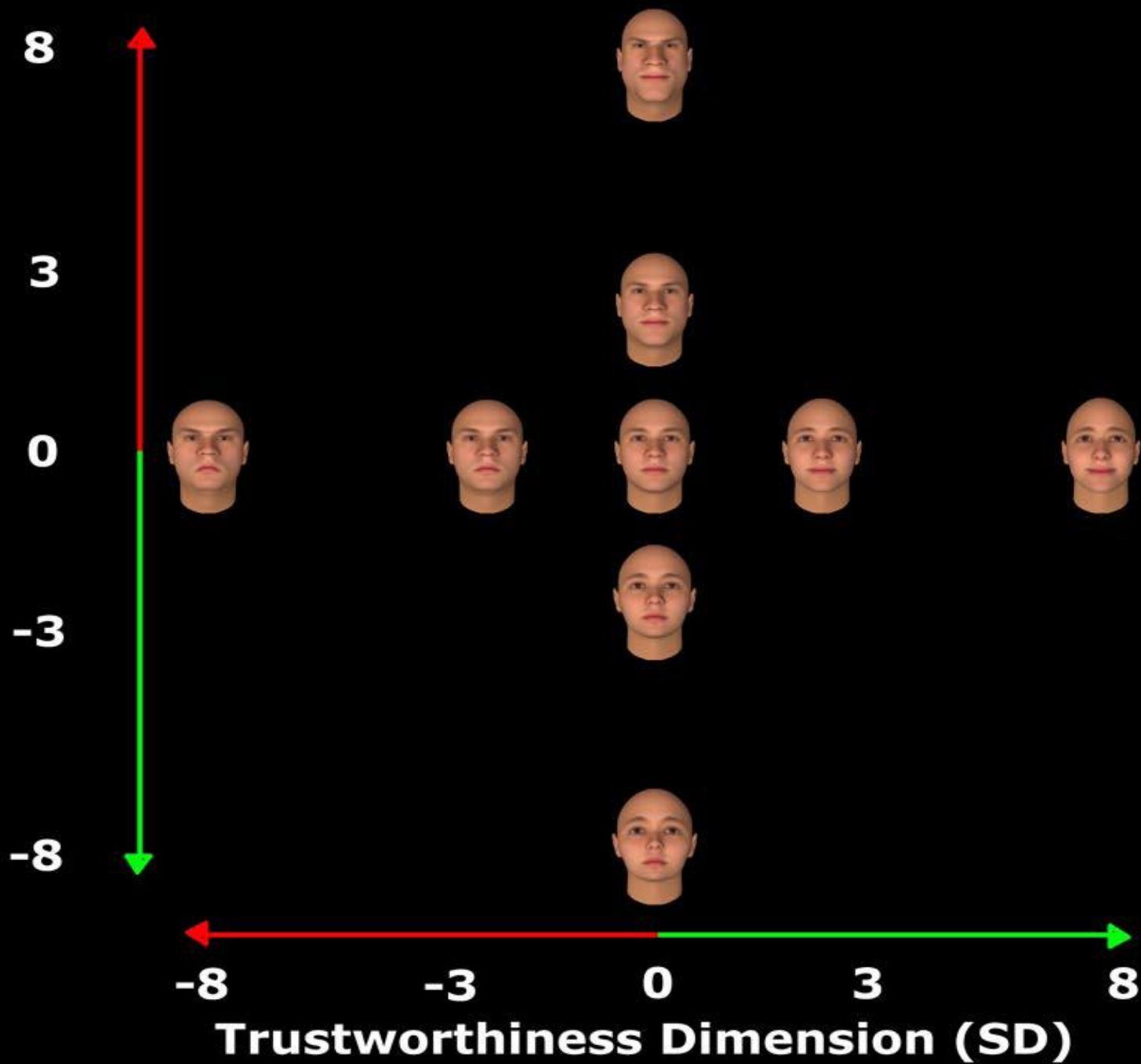
Χαρακτηριστικά «παιδιού»



Χαρακτηριστικά «ώριμου»

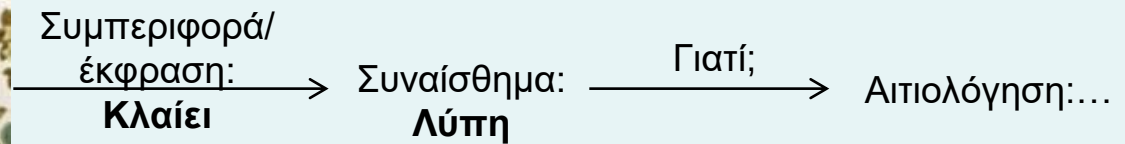
A

Dominance Dimension (SD)



Δυναμική έκφραση προσώπου

- Χρησιμοποιούμε τη δυναμική έκφραση του προσώπου συνέχεια για να βελτιώνουμε την επικοινωνία μας ακόμη και σε κάποιες περιπτώσεις γραπτής έκφρασης (sms, viber, facebook).
- Ο ανθρώπινος νους είναι προγραμματισμένος να «μεταφράζει» τις δυναμικές εκφράσεις του προσώπου σε συναισθήματα και προθέσεις. Όταν βλέπουμε κάποια συμπεριφορά προσπαθούμε να βρούμε την αιτία που την προκαλεί.



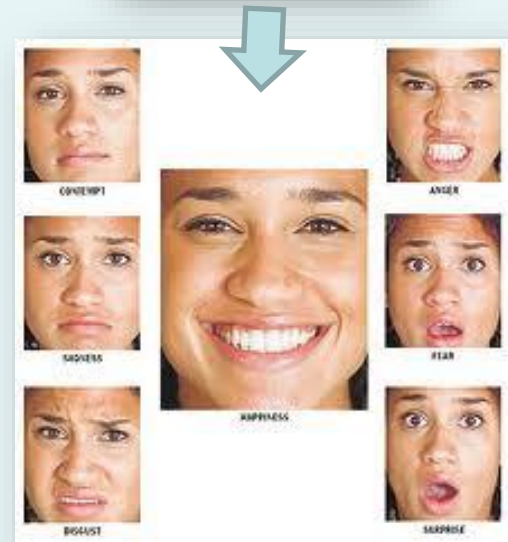
Δυναμική έκφραση προσώπου

Το πρόσωπο της Μαρίας χωρίς έκφραση	Καινούργια πληροφορία	Η αντίδραση της Μαρίας
	Ο προϊστάμενός της απολύθηκε.	

Μικρο-εκφράσεις προσώπου

Οι εκφράσεις του προσώπου είναι απευθείας συνδεδεμένες με την εγκεφαλική λειτουργία. Οι μικρο-εκφράσεις είναι εκφράσεις του προσώπου οι οποίες εμφανίζονται για πολύ λίγο στο πρόσωπο (λιγότερο από ένα δευτερόλεπτο).

(Ekman 1992, pp. 129–131; Ekman & Friesen 2003; Frank & Ekman 1997; 2004; Jenkins & Johnson, 1977; Porter & ten Brinke, 2008)

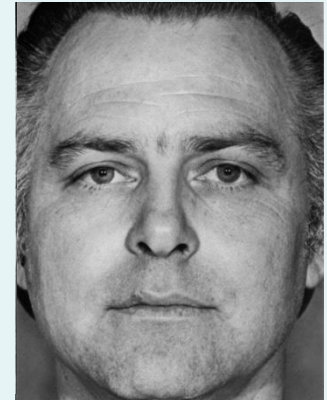
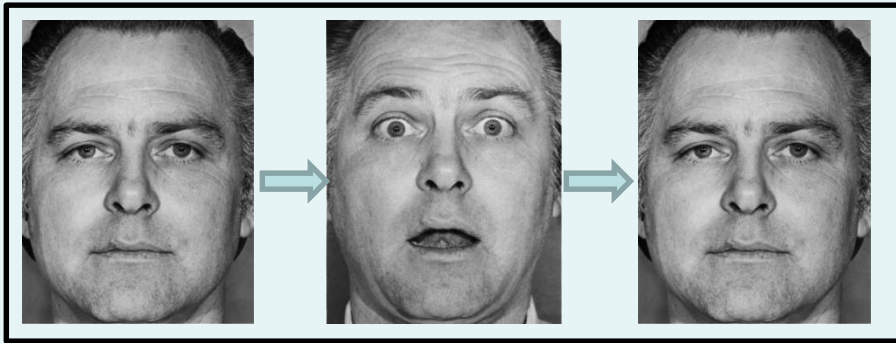


Μικρο-εκφράσεις προσώπου

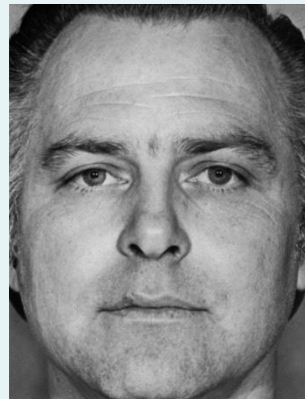
- Ένα άτομο, μπορεί για παράδειγμα, να χαμογελά, να αηδιάσει και να επιστρέψει πίσω στο χαμόγελο σε κλάσματα του δευτερολέπτου.
- Χημεία, διαίσθηση...



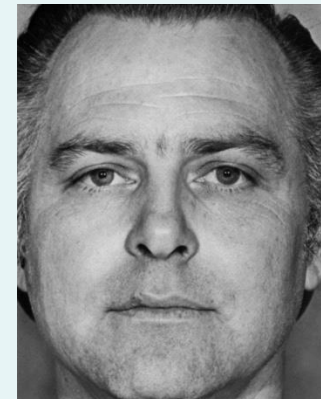
Μικρο-εκφράσεις προσώπου



Πραγματικός χρόνος



...αργή κίνηση...



Μια δοκιμή...

Μικρο-εκφράσεις προσώπου

➤ [Kato Kaelin](#).

➤ Ερωτήσεις που φαίνεται να έκαναν το μάρτυρα να νιώσει πίεση.



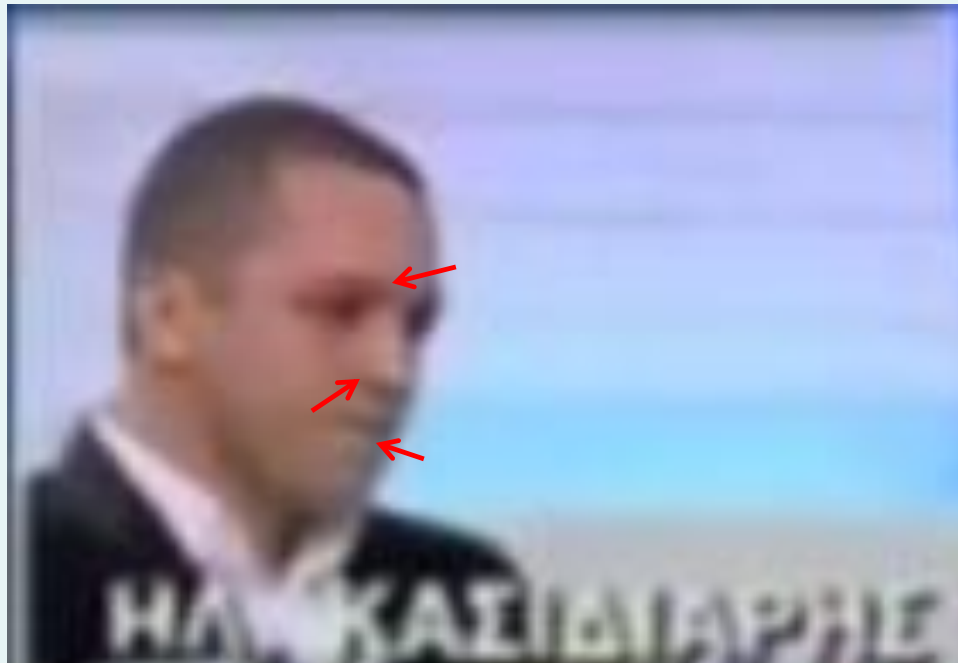


Τα φρύδια είναι χαμηλωμένα και τραβηγμένα μεταξύ τους. Τα βλέφαρα έχουν ένταση. Το στόμα είναι ανοιχτό και το πάνω χείλος έχει ανέβει. Τα ρουθούνια έχουν διασταλεί. Ενδείξεις θυμού.

Μικρο-εκφράσεις προσώπου

Εφαρμογή: ένα γνώριμο περιστατικό.





Τα φρύδια είναι χαμηλωμένα και τραβηγμένα μεταξύ τους. Τα βλέφαρα έχουν ένταση. Το στόμα είναι κλειστό με τα χείλη να είναι πιεσμένα το ένα με το άλλο. Τα ρουθούνια έχουν διασταλεί. **Ενδείξεις θυμού.**

Εξαπάτηση και μη λεκτική επικοινωνία: Όλη η αλήθεια για το ψέμα

- Πώς μπορούμε να καταλάβουμε αν ένα άτομο λέει ψέματα;
- Η ανίχνευση της εξαπάτησης 3000 χρόνια πριν.
- Πείραμα



Μη λεκτική ανίχνευση ψεύδους

Δεν υπάρχουν συνταγές. Έμφαση σε αρχές της ψυχολογίας του ψέματος.

(Akehurst, 1997 · Ambady & Rosenthal, 1998 · Snodgrass & Rosenthal, 1985)



Μη λεκτική ανίχνευση ψεύδους

➤ Βασικές έννοιες:

➤ **Καθορίζοντας τα σημεία σύγκρισης (baseline).**

➤ **Γνωστικό φορτίο.**

➤ Σε γενικές γραμμές, η εξαπάτηση διαφέρει από την κανονική συμπεριφορά, φαίνεται αφύσικη (φτιαχτή) και πολλές φορές έχει το στοιχείο της υπερβολής.



Μη λεκτική ανίχνευση ψεύδους

Τέλος, όταν κάποιος δεν είναι ειλικρινής μπορεί να φανεί από συναισθήματα/ενδείξεις που θα έπρεπε να υπάρχουν αλλά απουσιάζουν.



Ενδείξεις εξαπάτησης: Τι απουσίαζε από την «ερμηνεία» της

- Ένταση στο μέτωπο.
- Φυσιολογία κλάματος.



TINY TWEAKS LEAD TO BIG CHANGES!

(Cuddy, 2012)

Ευχαριστώ για την προσοχή σας!



Ερωτήσεις;

Savvas Trichas



savvas_trichas



Savvas Trichas, PhD.



ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Savvas Trichas



savvas_trichas



Savvas Trichas, PhD. **Linked** 

<https://www.surveymonkey.com/r/XY6Q3QK>