

Ο τρόπος μετάδοσης του μηνύματος αποτελεί τον πιο κρίσιμο παράγοντα στην προφορική διαπροσωπική επικοινωνία αφού μέσω αυτής ανταλλάσσονται εκτός από πληροφορίες και συναισθήματα

Ερευνητικές εργασίες υποστηρίζουν ότι ο πιο κρίσιμος παράγοντας στην προφορική επικοινωνία είναι "η γλώσσα του σώματος" και στη συνέχεια ο τόνος, η ένταση και το χρώμα της φωνής

Η γλώσσα του σώματος είναι όλες οι στάσεις και οι κινήσεις του σώματος, οι χειρονομίες, οι εκφράσεις και οι κινήσεις του προσώπου και των ματιών κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας

Η γλώσσα του σώματος είναι πιο ειλικρινής από το λόγο αφού το άτομο μπορεί να ελέγχει καλύτερα τα λόγια του από τις εκφράσεις του σώματός του

Το πιο σημαντικό δεν είναι το τι λέμε αλλά πώς το λέμε. Τα λόγια παίζουν μικρό ρόλο σε σχέση με το σώμα και τη φωνή και ως προς τη σημασία που εκφράζουν και ως προς τη σύλληψη, ερμηνεία, κατανόηση και επηρεασμό του δέκτη

Οι άνθρωποι συνειδητά ή αυθόρμητα, χρησιμοποιούν αρκετά το σώμα τους στην επικοινωνία για να μεταβιβάσουν πληροφορίες, όπως τα συναισθήματα, που δε μεταβιβάζονται με λόγια

Επιπλέον, πολλές εκφράσεις του σώματος (χαμόγελο, έκφραση χαράς, λύπης κτλ.) έχουν διαπολιτισμική σημασία, σημαίνουν δηλαδή τα ίδια πράγματα σε διαφορετικές χώρες και πολιτισμούς

Η σημασία των λέξων μπορεί να διαφοροποιείται όχι μόνο με το χρώμα, την ένταση και τον τόνο της φωνής, αλλά και με τις εκφράσεις του σώματος

### Μετάδοση μηνύματος - γλώσσα σώματος

### Κατανόηση των διαφορών μεταξύ πομπού και δέκτη

Οι διαφορές εντοπίζονται κυρίως στην αντίληψη και τον κώδικα

Λόγω της διαφορετικής αντίληψης του κόσμου, απαιτείται ο πομπός να προσπαθεί να κατανοήσει

Η προσπάθεια να επικοινωνούμε με τον ίδιο κώδικα, αποτελεί βασική παράμετρο βελτίωσης της επικοινωνίας

τον τρόπο με τον οποίο ο δέκτης αντιλαμβάνεται τον κόσμο γύρω του  
τις ανάγκες του  
τις προσδοκίες του  
τις γνώσεις του  
την ψυχολογική και φυσιολογική του κατάσταση

Η χρήση απλής γλώσσας και λέξεων που αφήνουν ελάχιστα περιθώρια διαφορετικής ερμηνείας βελτιώνουν την επικοινωνία

### Κρίσιμα ζητήματα μετάδοσης μηνύματος

### Βελτίωση του μηνύματος

Το μήνυμα προσδιορίζει την αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας. Η σύνταξη, η μορφή, το ύφος, το χρώμα του και η έντασή του προσδιορίζουν τις δυνατότητες σύλληψης και κατανόησής του

#### Σαφήνεια - ακρίβεια

Κάθε μήνυμα πρέπει να διακρίνεται για τη μέγιστη δυνατή σαφήνεια. Αυτή εξαρτάται από τον κώδικα και τη δομή του.

Οι πληροφορίες που περιέχει πρέπει να είναι ακριβείς και λέξεις, όπως "αρκετά", "σύντομα" κ.ά. Θα πρέπει να αποφεύγονται

Επίσης προτάσεις πολυσύνθετες και αφηρημένες κάνονται διαστρέβλωσης του νοήματος

'Όταν οι πληροφορίες είναι ελλειπείς, ο δέκτης τείνει να συμπληρώσει μόνος του τα πληροφοριακά κενά, με πιθανότητα διαστρέβλωσης του νοήματος

Ο δέκτης πρέπει να έχει υπομονή να πάρει ολόκληρο το μήνυμα. Πολλοί άνθρωποι δεν περιμένουν ολόκληρο το μήνυμα και σπεύδουν να βγάλουν συμπεράσματα μόνο από ένα πρώτο μέρος του

#### Πληρότητα

Το μήνυμα πρέπει να περιέχει όλες τις αναγκαίες πληροφορίες για να γίνει κατανοητό

Η περιεκτικότητα αυξάνει τις δυνατότητες σύλληψης από το δέκτη και μειώνει το κόστος της επικοινωνίας

Οι φλυαρίες και οι επαναλήψεις κουράζουν το δέκτη και επιδρούν αρνητικά στη διάθεσή του για επικοινωνία

Είναι χρήσιμο να δίνεται το περιεχόμενο του μηνύματος με όσες λιγότερες λέξεις γίνεται

Βέβαια η περιεκτικότητα δεν θα πρέπει να λειτουργεί σε βάρος της πληρότητας

#### Περιεκτικότητα - συντομία