

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ

# 1

## Εισαγωγή στη θεωρία της επικοινωνίας Έννοια και εξέλιξη

Ο αναγνώστης μετά την ολοκλήρωση του κεφαλαίου θα είναι σε θέση να γνωρίζει και να ορίζει τη θεωρητική προσέγγιση της έννοιας της επικοινωνίας και να κατανοεί τους διαφορετικούς ορισμούς που έχουν δοθεί. Θα είναι σε θέση να περιγράφει αναλυτικά την εξέλιξη της επικοινωνίας στους αιώνες και να αναδεικνύει τη διαχρονική της αξία. Θα περιγράφει αναλυτικά τις λειτουργίες της επικοινωνίας και θα κατανοεί τη σημασία της ομαδικής επικοινωνίας. Τέλος, θα είναι σε θέση να κατανοεί και να περιγράφει τα κυριότερα επικοινωνιακά μοντέλα του Lasswell και των Shannon - Weaver.

*Βλέπω την επικοινωνία ως μια τεράστια ομπρέλα που σκεπάζει και επηρεάζει όλα όσα συμβαίνουν ανάμεσα στα ανθρώπινα όντα. Μόλις ένας άνθρωπος φτάσει σ' αυτήν τη γη, η επικοινωνία είναι ο σημαντικότερος παράγοντας που καθορίζει τι είδους σχέσεις αυτό το πλάσμα θα δημιουργήσει με τους άλλους και τι θα του συμβεί στη ζωή.*

Virginia Satir, Πλάθοντας ανθρώπους<sup>1</sup>

Η επικοινωνία (*communication*<sup>2</sup>) αποτελεί το πιο δύσκολο εγχείρημα στη ζωή του ανθρώπου αλλά ταυτόχρονα είναι και μια διαχρονική αξία. Ο Antoine de Saint-Exupéry στο βιβλίο του *Μικρός πρίγκιπας* (2015: 9) αναφέρει χαρακτηριστικά ότι «οι ενήλικες δεν καταλαβαίνουν ποτέ μόνοι τους τίποτα και είναι πολύ κουραστικό για τα παιδιά να τους δίνουν πάντα εξηγήσεις».<sup>3</sup>

1. Virginia Satir (1916-1988): αμερικανίδα συγγραφέας και κοινωνική ψυχολόγος, δημιουργός του *Virginia Satir Change Process Model*.

2. Από το λατινικό *communicāre* που σημαίνει μοιράζομαι.

3. «*Les grandes personnes ne comprennent jamais rien toutes seules, et c'est fatigant, pour les enfants, de toujours leur donner des explications*».

Η επικοινωνία είναι το κύριο συστατικό κάθε οργάνωσης· συμβαίνει καθημερινά και εμφανίζεται με πολλούς και διαφορετικούς τρόπους. Ο πλέον δημοφιλής ορισμός της οργάνωσης αναφέρει ότι «οργάνωση είναι ένα σύστημα συνειδητά συντονισμένων δραστηριοτήτων ή/και δυνάμεων δύο ή περισσότερων προσώπων, όπου με βάση τη μεταξύ τους επικοινωνία στοχεύουν στην επίτευξη ενός ή/και περισσότερων κοινών στόχων» (Μουζέλης 2009: 157· Πλειός 2011· Παυλόπουλος 1983: 34).

Ο ορισμός αυτός αναδεικνύει τη σύνδεση μεταξύ οργάνωσης και επικοινωνίας αλλά και τη σημασία της επικοινωνίας στις σύγχρονες οργανώσεις, τόσο του δημόσιου όσο και του ιδιωτικού τομέα αλλά και των μη κρατικών οργανώσεων. Οι δύο αυτοί όροι συνδέονται εκτός των άλλων και από το γεγονός ότι οι ενδιαφερόμενοι «μετέχουν σε κάτι» – ειδικά σήμερα, στην εποχή της παγκοσμιοποίησης, του διαδικτύου, του WEB 2.0 και των μεγάλων τεχνολογικών εξελίξεων.

## 1.1 Ιστορική εξέλιξη

*Πίναξπυκτός*  
Ομήρου *Ιλιάδα* Ζ' 169-180

Όπως παρουσιάζεται και σε διαφήμιση γνωστής εταιρείας τηλεπικοινωνιών, η επικοινωνία μπορεί να αλλάζει μορφή με πολύ γρήγορους ρυθμούς, λόγω των σύγχρονων τεχνολογιών, αλλά η ουσία της παραμένει αμετάβλητη. Από τα σήματα καπνού και τα ταχυδρομικά περιστήρια, στο γράμμα και στο τηλεγράφημα και από εκεί στη σύγχρονη εποχή, γενικά η εξέλιξη της επικοινωνίας ακολουθεί την ανάπτυξη της ανθρώπινης κοινωνίας και αναφέρεται στις φάσεις εξέλιξής της και στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά γνωρίσματα της κάθε περιόδου (Λούτας 2002).

Η ιστορία της επικοινωνίας αρχίζει το 3500 π.Χ. οπότε και αναπτύχθηκε η γλώσσα, ενώ το 1500 π.Χ. οι κάτοικοι της Μέσης Ανατολής ανέπτυξαν τις πρώτες μορφές αλφαβήτου. Έτος σταθμός θεωρείται το 868 μ.Χ. οπότε στην Κίνα τυπώθηκε με ξύλινα στοιχεία το αρχαιότερο γνωστό βιβλίο με τίτλο *The diamond Sutra* (Daley 2016).

Στην αρχαία Ελλάδα ο θεός Ερμής προστατεύει το απόρρητο της επικοινωνίας ενώ στην ελληνική μυθολογία εμφανίζονται αναφορές στα κείμενα του Ομήρου και του Ξενοφώντα σχετικά με το απόρρητο της επικοινωνίας από τους συμμετέχοντες σε αυτή (Παπαδόπουλος 2017).

Την ίδια περίοδο η επικοινωνία επιτυγχανόταν μέσω των ταχυδρομικών περιστεριών και αργότερα μέσω οπτικών τηλεγράφων. Φιλόσοφοι όπως ο Πλάτωνας και ο Αριστοτέλης είχαν προσεγγίσει την έννοια της επικοινωνίας από την οπτική της ρητορικής. Ο Αριστοτέλης είχε προτείνει ένα μοντέλο με κύρια στοιχεία τον ομιλητή, το μήνυμα, το κοινό, το αποτέλεσμα και τον τελικό στόχο. Επίσης θεωρεί ότι η πόλη προέκυψε από την έμφυτη ανάγκη του ανθρώπου για κοινωνική ζωή και επικοινωνία. Τέλος, στα *Ηθικά Νικομάχεια* (1168a28-1172a15) ο φιλόσοφος διατυπώνει την άποψη ότι η πε-

μπουσία της φιλίας είναι η συνεχής επικοινωνία μεταξύ των φίλων (University of Amsterdam 2014a· Τσενέ 2013).

Ο Niccolò Machiavelli στα δύο βιβλία του *Ο ηγεμόνας* και *Η χειραγώγηση του όχλου* κάνει αναφορές στην επικοινωνία και ειδικά στην πολιτική επικοινωνία. Ουσιαστικά στο πρώτο έργο αναφέρεται στο ρόλο του πομπού και στο δεύτερο του δέκτη. Στο πρώτο έργο αναφέρει τον τρόπο και το χρόνο κατά τους οποίους πρέπει να διαχέεται η επικοινωνία, τη συμμετοχή του ηγέτη στην καθημερινότητα, το ρόλο της φήμης στην καθημερινότητα και άλλα. Στο δεύτερο αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο οι πολίτες (δέκτες) θέλουν να ακούν (πειστούν) τα χρήσιμα ή όχι πράγματα και τον τρόπο με τον οποίο μπορεί ο δέκτης να επηρεαστεί (Machiavelli 2011· 1996).<sup>4</sup>

Σημαντικά έτη για την εξέλιξη της επικοινωνίας ήταν το 1450 μ.Χ. όταν ο Gutenberg επινόησε την τυπογραφία και το 1876 μ.Χ. όταν ο Alexander Graham Bell εφηύρε το τηλέφωνο. Η συστηματική ενασχόληση με την επικοινωνία άρχισε στα πανεπιστήμια της Βόρειας Αμερικής την περίοδο του μεσοπολέμου και αναπτύχθηκε ιδιαίτερα μετά τον Β΄ Παγκόσμιο πόλεμο και ειδικά με την επανάσταση του διαδικτύου αλλά και των μέσων μαζικής επικοινωνίας (University of Amsterdam 2014b· Παναγιωτοπούλου 1997).

Η επικοινωνία στις επιχειρήσεις θεωρήθηκε από τους κλασικούς της διοίκησης (*Weber, Taylor και Fayol*) ως το στοιχείο εκείνο που εξυπηρετεί την εξουσία και συντονίζει τις δραστηριότητες της επιχείρησης σε όλα τα ιεραρχικά επίπεδα. Η επικοινωνία θεωρήθηκε ότι είναι μονόδρομη, από πάνω προς τα κάτω, και ότι πραγματοποιείται με το μικρότερο δυνατό κόστος (σε χρόνο και σε χρήμα) για τον προϊστάμενο. Τέλος, θεωρήθηκε ότι είναι η μηχανιστική μετάδοση των πληροφοριών από τα ανώτερα ιεραρχικά κλιμάκια (Παναγιωτοπούλου 1997).

Σύμφωνα με τον Weber<sup>5</sup> η επικοινωνία συμβάλλει στον καταμερισμό της εξουσίας, στην απρόσωπη εφαρμογή των κανόνων, στην προώθηση της σταδιοδρομίας των εργαζομένων και τέλος στην ενημέρωση των εσωτερικών πελατών της επιχείρησης για τους γραπτούς κανονισμούς. Σύμφωνα με τους θεωρητικούς της επιστημονικής διοίκησης,<sup>6</sup> μεταξύ των άλλων η επικοινωνία συμβάλλει στην ενημέρωση των εργαζομένων για τον καταμερισμό της εργασίας και των αρμοδιοτήτων τους, στη λήψη αποφάσεων, στον έλεγχο και στο ομαδικό πνεύμα της εργασίας (Παναγιωτοπούλου 1997).

Πολλοί θεωρούν ότι τη δεκαετία του '30 η επικοινωνία γνώρισε ιδιαίτερη άνθηση.

---

4. Διαβάζοντας τον Machiavelli αυτόματα έρχονται στο μυαλό όλων οι στίχοι από το τραγούδι των Bob Dylan και Διονύση Σαββόπουλου «Άγγελος εξάγγελος» (πρωτότυπο *The wicked messenger*, από το album *John Wesley Harding*, 1967) για τον τρόπο προσέγγισης της επικοινωνίας και της αλήθειας: «*Τα νέα που μας έφερε ήταν όλα μια ψευτιά / μα ακούγονταν ευχάριστα στ' αυτί μας / γιατί έμοιαζε μ' αλήθεια η κάθε του ψευτιά / κι ακούγοντάς τον ησύχαζε η ψυχή μας ... Τα νέα που σας έφερα σας χάιδεψαν τ' αυτιά / μ' απέχουνε πολύ απ' την αλήθεια*».

5. Max Weber (1864-1920): γερμανός κοινωνιολόγος, διάσημος για τη θεωρία του για το γραφειοκρατικό μοντέλο διοίκησης.

6. Κυριότεροι εκπρόσωποι του κινήματος ήταν ο αμερικανός μηχανικός Frederick Taylor (1856-1915) και ο γάλλος μηχανικός Henri Fayol (1841-1925).

Αρκετοί ήταν αυτοί που στηρίχτηκαν στην επικοινωνία και ανέπτυξαν τον ιδιαίτερο αυτό κλάδο της πολιτικής και της διοικητικής επιστήμης. Μεταξύ αυτών ήταν και ο Sigmund Freud του οποίου οι θεωρίες συνέβαλαν στην ανάπτυξη της επικοινωνίας. Πρώτη φορά οι Ολυμπιακοί Αγώνες του 1936 μεταδόθηκαν μέσω της τηλεόρασης (Bonnye κ.ά. 2008).

Το 1944 η IBM δημιούργησε τον υπολογιστή Harvard Mark I και αργότερα κατασκευάστηκε ο πρώτος ηλεκτρονικός υπολογιστής ENIAC. Στη δεκαετία του '70 δημιουργήθηκε το διαδίκτυο στις ΗΠΑ για στρατιωτικούς λόγους. Ουσιαστικά αναδείχθηκε η σχέση μεταξύ της θεωρίας της επικοινωνίας και του *management*. Στην Ελλάδα η μελέτη του αντικείμενου άρχισε σχετικά πρόσφατα, αποτέλεσμα και της καθυστερημένης ενασχόλησης με το αντικείμενο της διοίκησης επιχειρήσεων, αν και για πολλούς θεωρείται μέρος της στρατηγικής πολιτικής του marketing των επιχειρήσεων (κυρίως από τα μέσα της δεκαετίας του '90) (University of Amsterdam 2014b· Κοτζαϊβάζογλου κ.ά. 2013).

Η καθηγήτρια Ρόη Παναγιωτοπούλου (1997) αναδεικνύει τόσο τη λέξη όσο και τη σημασία της «επικοινωνίας» και τη θεωρεί συναρπαστική. Δεν υποδηλώνει σταθερότητα αλλά εξέλιξη και δυναμική. Η ετυμολογία της λέξης επικοινωνία έχει τη ρίζα της στη λέξη «κοινωνώ», που σημαίνει μοιράζομαι, μετέχω σε κάτι, και σχετίζεται άμεσα με την κοινωνία και τα μέλη της κοινωνίας. Επίσης, αναδεικνύει την άρρηκτη σχέση μεταξύ επικοινωνίας και οργάνωσης, καθώς και το ρόλο της επικοινωνίας στην ανάπτυξη των οργανώσεων ήδη από τη δεκαετία του '30 (Παναγιωτοπούλου 1997).

## 1.2 Η συνταγματική και θεσμική θεώρηση της επικοινωνίας

*Τα κράτη-μέλη συμφωνούν να λάβουν όλα τα δυνατά μέτρα τα οποία είναι συμβατά με το σύστημα τηλεπικοινωνιών που χρησιμοποιείται, έχοντας ως στόχο τη διασφάλιση του απορρήτου της διεθνούς επικοινωνίας*  
Σύμβαση Διεθνούς Τηλεπικοινωνιακής Ένωσης, άρθρ. 37

Ο αναθεωρητικός νομοθέτης του 2001 προσέθεσε το άρθρο 5Α που κατοχυρώνει τα δικαιώματα της πληροφόρησης και της κοινωνίας της πληροφορίας. Φορείς του δικαιώματος είναι όλοι όσοι βρίσκονται στην ελληνική επικράτεια ή και αναζητούν πληροφορίες, στους οποίους συμπεριλαμβάνονται το Κράτος, καθώς και τα φυσικά και νομικά πρόσωπα. Το δικαίωμα της πληροφόρησης συνδέεται άμεσα με την ελευθερία της γνώμης και του Τύπου καθώς και της ελεύθερης ανάπτυξης της προσωπικότητας. Έως τότε οι σχετικές διατάξεις καλυπτόταν από τα άρθρα 14 §1 και 5§1 του Συντάγματος (Παναγοπούλου-Κουτνατζή 2017).

Από τα Συντάγματα της Επανάστασης υπήρξαν διατάξεις σχετικές με την επικοινωνία καθώς και το απόρρητο αυτής. Η πρώτη αναφορά σχετικά με την επικοινωνία ήταν εμπνευσμένη από το Αμερικανικό Σύνταγμα. Στο Σύνταγμα του 1844 η συνταγ-

ματική προστασία του απορρήτου της επικοινωνίας έγινε σαφέστερη και διακηρύχθηκε το απόλυτο απόρρητο των επιστολών. Η τελική μορφή του άρθρου διαμορφώθηκε στην αναθεώρηση του 2001 (Παπαδόπουλος 2017).

Το Ελληνικό Σύνταγμα κατοχυρώνει, στο άρθρο 19, το απόρρητο της επικοινωνίας με τη στενή έννοια. Γενικά, θεωρείται από τα βέλτιστα παραδείγματα της διεθνούς συνταγματικής τάξης. Το άρθρο 19 εντάσσεται στα δικαιώματα της ιδιωτικής σφαίρας και ορίζει ότι φορείς του δικαιώματος της επικοινωνίας είναι όλοι οι πολίτες. Τη μεταβίβαση μηνύματος με «προσδιορισμένο περιεχόμενο μεταξύ αυτών που επικοινωνούν» και όχι με την ευρεία έννοια που αναφέρεται σε κάθε ανθρώπινη σχέση (Παπαδόπουλος 2017: 471-72). Ο συνταγματικός όρος «επικοινωνία» περιέχει και τον όρο «ανταπόκριση», δηλαδή την έμμεση επικοινωνία. Το Σύνταγμα διασφαλίζει την προστασία του υποκειμενικού στοιχείου και του κοινωνικού στοιχείου. Η νομοθεσία ολοκληρώνει τις κείμενες συνταγματικές διατάξεις αν και ορισμένες εξ αυτών έρχονται σε σύγκρουση με αυτές του Συντάγματος, υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις (Παπαδόπουλος 2017).

Κατ'εφαρμογή αυτών ο Ν. 3115/2003 σύστησε την Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών, με σκοπό «την προστασία του απορρήτου των επιστολών, της ελεύθερης ανταπόκρισης ή επικοινωνίας με οποιονδήποτε άλλο τρόπο καθώς και την ασφάλεια των δικτύων και πληροφοριών».<sup>7</sup>

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) είναι Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή και μεταξύ άλλων ρυθμίζει, εποπτεύει και ελέγχει την αγορά των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, στην οποία δραστηριοποιούνται οι εταιρείες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, ασύρματων επικοινωνιών και διαδικτύου. Ιδρύθηκε με το Ν. 2075/1992 υπό την επωνυμία Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών. Με το Ν. 3431/2006 περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών ενσωματώθηκαν νεότερες ευρωπαϊκές ρυθμίσεις, καθορίστηκε το πλαίσιο παροχής δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφών ευκολιών εντός της ελληνικής επικράτειας και διευρύνθηκαν οι αρμοδιότητές της. Επίσης, η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών καταγράφει την πρόοδο σε εθνικό επίπεδο με σκοπό τη βελτίωση της θέσης της Ελλάδας ως κοινωνίας της γνώσης. Τέλος, ενεργεί με σκοπό την ανάπτυξη και τη διατήρηση των καλύτερων σχέσεων ανάμεσα σε όλους τους παράγοντες των επικοινωνιών και της πληροφορικής.<sup>8</sup>



### ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ 1: Αναφορά της επικοινωνίας και της πληροφόρησης στο Σύνταγμα της Ελλάδος 2008

#### **Άρθρο 5Α: (Δικαίωμα στην πληροφόρηση)**

*1. Καθένας έχει δικαίωμα στην πληροφόρηση, όπως νόμος ορίζει. Περιορισμοί στο δικαίωμα αυτό είναι δυνατόν να επιβληθούν με νόμο μόνο εφόσον είναι απολύτως αναγκαίοι και δικαιολο-*

7. Online διαθέσιμο στην ιστοσελίδα <http://www.adae.gr/i-adae/paroyiasia/>

8. Online διαθέσιμο στην ιστοσελίδα <http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/EETT/AboutEETT/>

γούνται για λόγους εθνικής ασφάλειας, καταπολέμησης του εγκλήματος ή προστασίας δικαιωμάτων και συμφερόντων τρίτων.

2. Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσής τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους, τηρουμένων πάντοτε των εγγυήσεων των άρθρων 9, 9Α και 19.

### **Άρθρο 19: (Απόρρητο επιστολών, ανταπόκρισης και επικοινωνίας)**

1. Το απόρρητο των επιστολών και της ελεύθερης ανταπόκρισης ή επικοινωνίας με οποιονδήποτε άλλο τρόπο είναι απόλυτα απαραβίαστο. Νόμος ορίζει τις εγγυήσεις υπό τις οποίες η δικαστική αρχή δεν δεσμεύεται από το απόρρητο για λόγους εθνικής ασφάλειας ή για διακρίβωση ιδιαίτερα σοβαρών εγκλημάτων.

\*\*2. Νόμος ορίζει τα σχετικά με τη συγκρότηση, τη λειτουργία και τις αρμοδιότητες ανεξάρτητης αρχής που διασφαλίζει το απόρρητο της παραγράφου 1.

\*\*3. Απαγορεύεται η χρήση αποδεικτικών μέσων που έχουν αποκτηθεί κατά παράβαση του άρθρου αυτού και των άρθρων 9 και 9Α.

Στο διεθνές δίκαιο (για παράδειγμα στη Διεθνή Σύμβαση για τα Δικαιώματα του Παιδιού, στην Οικουμενική Διακήρυξη Δικαιωμάτων του Ανθρώπου και αλλού) το δικαίωμα του απορρήτου της επικοινωνίας προστατεύεται με σειρά διατάξεων (Παπαδόπουλος 2017).

### **ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ 2: Ενοποιημένη απόδοση της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση και της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης**

ΧΑΡΤΗΣ ΤΩΝ ΘΕΜΕΛΙΩΔΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ

#### **Άρθρο 7: Σεβασμός της ιδιωτικής και οικογενειακής ζωής**

Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στο σεβασμό της ιδιωτικής και οικογενειακής ζωής του, της κατοικίας του και των επικοινωνιών του.

Βασικός στόχος της ψηφιακής στρατηγικής είναι και η προώθηση της χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στις επιχειρήσεις με στόχο την ανάπτυξη της παραγωγικότητάς τους, για παράδειγμα, μέσω της ενημέρωσης των επιχειρήσεων, της πρόσβασης των δημόσιων υπηρεσιών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και της ενίσχυσης των επιχειρήσεων που απασχολούνται στους τομείς της πληροφορικής και των επικοινωνιών (Στειακάκης κ.ά. 2006).

### 1.3 Εννοιολογικές οριοθετήσεις

*Η επικοινωνία είναι σαν τον αέρα. Είναι παντού και δεν μπορείς να την εμποδίσεις να πηγαίνει παντού ή να την εμποδίσεις και να μη πάει κάπου, είτε θέλεις, είτε δεν θέλεις*  
 Ν. Κοψιδάς<sup>9</sup>

Η επικοινωνία, σύμφωνα με τα λεξικά της ελληνικής γλώσσας, είναι «η διαδικασία με την οποία μεταδίδεται ένα μήνυμα, μια πληροφορία ή ανταλλάσσονται γνώσεις, σκέψεις χρησιμοποιώντας γραπτό ή προφορικό λόγο, διάφορα μέσα τηλεπικοινωνίας, κινήσεις, σήματα. Περιλαμβάνει το σύνολο των τεχνικών μέσων με τα οποία γίνεται η επικοινωνία και τη διαδικασία με την οποία μεταδίδονται μηνύματα, πληροφορίες κτλ. ή ανταλλάσσονται γνώσεις, σκέψεις μεταξύ ατόμων ή ομάδων με συνέπεια τη δημιουργία σχέσεων».<sup>10</sup>

Σύμφωνα με τον Μπαμπινιώτη (2012: 649) επικοινωνία είναι «η αποστολή μηνυμάτων / πληροφοριών από κάποιον που νοείται ως πομπός προς κάποιον που νοείται δέκτης και αντίστροφα, μέσω κοινού συστήματος σήματος, συμβόλων ή τρόπων συμπεριφοράς».

Στο σύγγραμμά του ο Λούτας (2002: 12) αναφέρει ότι επικοινωνία είναι «η διαδικασία μέσω της οποίας ο αποστολέας του μηνύματος μεταφέρει ή ανταλλάσσει ιδέες, πληροφορίες, μηνύματα με τον γραπτό ή τον προφορικό λόγο στον αποδέκτη και η αποτελεσματικότητά της εξαρτάται όταν ο δέκτης, ο οποίος αντιλαμβάνεται πλήρως το περιεχόμενο του μηνύματος, προσπαθεί να υλοποιήσει τον στόχο του, σύμφωνα και με την επιθυμία του πρώτου».

Ένας άλλος απλός ορισμός που έχει δοθεί αναφέρει ότι επικοινωνία είναι η πράξη μεταφοράς πληροφοριών, με την ευρύτερη έννοια, και περιλαμβάνει σκέψεις, ιδέες και συναισθήματα. Τα μέσα, δηλαδή η τηλεόραση, το διαδίκτυο, τα τηλέφωνα, το ραδιόφωνο, συμβάλλουν στη μεταφορά του μηνύματος από τον πομπό στο δέκτη (University of Amsterdam 2014a).

Ο Cooley (1909) (όπως αναφέρεται στη Μανούσου 2017: 28) σε έναν από τους πρώτους ορισμούς που δόθηκαν για την επικοινωνία, ορίζει ότι είναι «ο μηχανισμός μέσω του οποίου υπάρχουν και αναπτύσσονται οι ανθρώπινες σχέσεις».

Σύμφωνα με τον Gerbner (1967) η επικοινωνία μπορεί να οριστεί ως «η κοινωνική αλληλεπίδραση διαμέσου μηνυμάτων».

Η επικοινωνία είναι η αμοιβαία επαφή μεταξύ ατόμων και ομάδων, η μεταβίβαση και ανταλλαγή μηνυμάτων και πληροφοριών από κάποιον, ο οποίος νοείται ως πομπός σε κάποιον που θεωρείται δέκτης. Ο σκοπός στις επιχειρήσεις είναι η ανάπτυξη των σχέσεων που βασίζονται στην επικοινωνία σε κάθετο και οριζόντιο επίπεδο. Η επικοι-

9. Client Service Director της IKON Porter Novelli.

10. Online διαθέσιμο στην ιστοσελίδα [http://www.greek-language.gr/greekLang/modern\\_greek/tools/lexica/triantafyllides/search.html?lq=%CE%95%CF%80%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CE%B9%CE%BD%CF%89%CE%BD%CE%AF%CE%B1&dq=](http://www.greek-language.gr/greekLang/modern_greek/tools/lexica/triantafyllides/search.html?lq=%CE%95%CF%80%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CE%B9%CE%BD%CF%89%CE%BD%CE%AF%CE%B1&dq=)

νωνία μπορεί να αναφέρεται ακόμη στην έκφραση του προσώπου, στη γλώσσα του σώματος και είναι ο μηχανισμός χάρη στον οποίο αναπτύσσονται οι ανθρώπινες σχέσεις (Φαναριώτης 2010· Παναγιωτοπούλου 1997· Μπουραντάς 1992).

Άλλοι ορισμοί της έννοιας αναδεικνύουν το γεγονός ότι δεν πρόκειται για μια απλή μεταβίβαση πληροφοριών αλλά θεωρούν ότι είναι απαραίτητη για την αμοιβαία κατανόηση των στελεχών της οργάνωσης και τελικά την επιβίωση της ίδιας της οργάνωσης διαχρονικά (Μπουραντάς 1992).

Σύμφωνα με τον Verderber (1998) η επικοινωνία ορίζεται ως η διαδικασία συναλλαγής για τη δημιουργία μηνυμάτων και πραγματοποιείται μεταξύ στελεχών που είναι υπεύθυνα για τις ενέργειες της επιχείρησης.

Η επικοινωνία μπορεί να θεωρηθεί ως μια διαδικασία ή ως ροή. Στηρίζεται στη μεταβίβαση της κατανόησης και του νοήματος από ένα πρόσωπο σε ένα άλλο (Robbins κ.ά. 2012).

Ως επικοινωνία «μπορεί να θεωρηθεί η διαπροσωπική διαδικασία τόσο της αποστολής όσο και της λήψης συμβόλων που έχουν συνημμένα μηνύματα» (Schermerhorn 2011: 490). Η επικοινωνία θεωρείται αποτελεσματική όταν το μήνυμα είναι πλήρως κατανοητό από το λήπτη, ενώ θεωρείται αποδοτική όταν πραγματοποιείται με το μικρότερο κόστος των πόρων που χρησιμοποιούνται (Schermerhorn 2011).

Η Ξύγγη (2012: 201) ορίζει ότι «επικοινωνία είναι η πράξη της μετάδοσης πληροφοριών, ιδεών και στάσεων από ένα πρόσωπο σε άλλο».

Οι Κοτζαϊβάζογλου και Πασχαλούδης (2013: 10) ορίζουν την επικοινωνία ως την «αποτελεσματική μεταβίβαση μηνυμάτων, απόψεων, ιδεών, πληροφοριών που επιτυγχάνεται μεταξύ δύο ή περισσότερων προσώπων, ατόμου ή ομάδας, ή μεταξύ δύο ή και περισσότερων ομάδων».

Οι Noe κ.ά. (2009) υποστηρίζουν ότι η επικοινωνία συμβάλλει στην πληροφόρηση και στην ανάλυση, στη διαχείριση και στην αποτελεσματικότητα της χρήσης των κυριότερων δεδομένων και των βασικών πληροφοριών ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι της οργάνωσης.

Σύμφωνα με τους Uhl-Bien κ.ά. (2016: 392) επικοινωνία είναι «η διαδικασία αποστολής και λήψης συμβόλων που φέρουν κάποια νοήματα».

Η μη λεκτική επικοινωνία στηρίζεται στις εκφράσεις του προσώπου και τις κινήσεις του σώματος. Ως πομπός θεωρείται το πρόσωπο ή η ομάδα που προσπαθεί να επικοινωνήσει με κάποιον άλλο, ενώ δέκτης είναι το άτομο ή η ομάδα όπου απευθύνεται το μήνυμα. Τέλος, με την ανατροφοδότηση μεταφέρεται αυτό που νιώθει κάποιος σχετικά με κάτι που έγινε ή ειπώθηκε από κάποιον άλλο (Uhl-Bien κ.ά. 2016).

Κατά τους Kinatedy κ.ά. (2017: 622) επικοινωνία είναι «η διαδικασία μετάδοσης πληροφοριών και κατανόησης μεταξύ των ανθρώπων. Η διαδικασία περιλαμβάνει αποστολέα, μήνυμα και αποδέκτη, κωδικοποίηση και αποκωδικοποίηση του μηνύματος, ανατροφοδότηση και αντιμετώπιση του "θορύβου" και των παρεμβολών. Οι managers πρέπει να προσαρμόζουν την επικοινωνία τους στο κατάλληλο μέσο (πλούσιο ή φτωχό) για την κάθε κατάσταση».

Ιδιαίτερο κλάδο αποτελεί η επιχειρησιακή επικοινωνία η οποία αφορά «τη μεταβί-



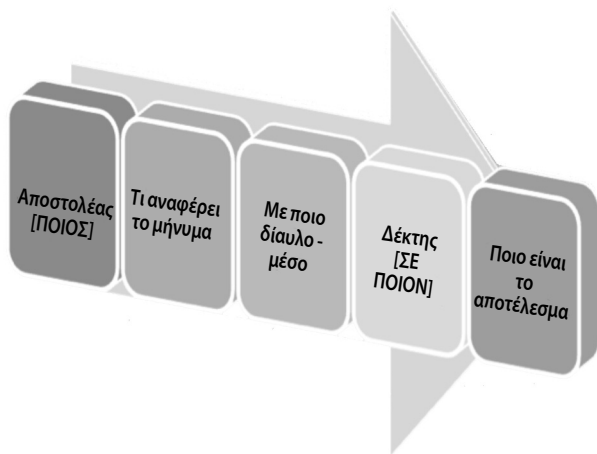
βαση μηνυμάτων που αφορούν τον κόσμο των επιχειρήσεων από τα προσωπικά μηνύματα του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τα υπηρεσιακά σημειώματα και άλλα» (Bonnye κ.ά. 2008: 44).

Οι Bateman κ.ά. (2017: 595) θεωρούν ότι επικοινωνία είναι «η μετάδοση πληροφοριών και ερμηνειών από τη μια πλευρά στην άλλη μέσω της χρήσης κοινών συμβόλων».

Σύμφωνα με τον Bode (χχ) επικοινωνία είναι η ανθρώπινη ανάγκη για αλληλεπίδραση με στόχο να συμφωνήσουν οι ενδιαφερόμενοι σε κάτι και στηρίζεται σε μια πολύπλοκη διαδικασία μεταξύ των συμμετεχόντων.

Σύμφωνα με την Μπόκα-Καρτέρη (2007) επικοινωνία είναι η ανταλλαγή εννοιών μεταξύ ανθρώπων (και όχι μόνο) μέσω ενός συστήματος συμβόλων. Στο πλαίσιο αυτό διαμορφώνεται η επικοινωνία των επιχειρήσεων, τόσο σε σχέση με το εσωτερικό όσο και με το εξωτερικό περιβάλλον.

Στην ανάπτυξη μέσω της επικοινωνίας είμαστε σε θέση να αντιληφθούμε τον αποστολέα του μηνύματος, τον παραλήπτη, το αποτέλεσμα ακόμη και τη διαδικασία της ανατροφοδότησης. Ο πλέον κοινός χρησιμοποιούμενος ορισμός είναι του Lasswell<sup>11</sup> που τονίζει ότι η επικοινωνία αναφέρεται στο «ποιος λέει τι σε ποιον για ποιο προσδοκώμενο αποτέλεσμα». Το μοντέλο του Lasswell παρουσιάστηκε το 1948, κατακρίθηκε ως απλουστευτικό και παρουσιάζεται παρακάτω διαγραμματικά (Μανούσου 2017· Κοτζαϊβάζογλου κ.ά. 2013· Ξύγγη 2012· Fiske 2010· Bonnye κ.ά. 2008: 37).



### Σχήμα 1.1 Το μοντέλο του Lasswell

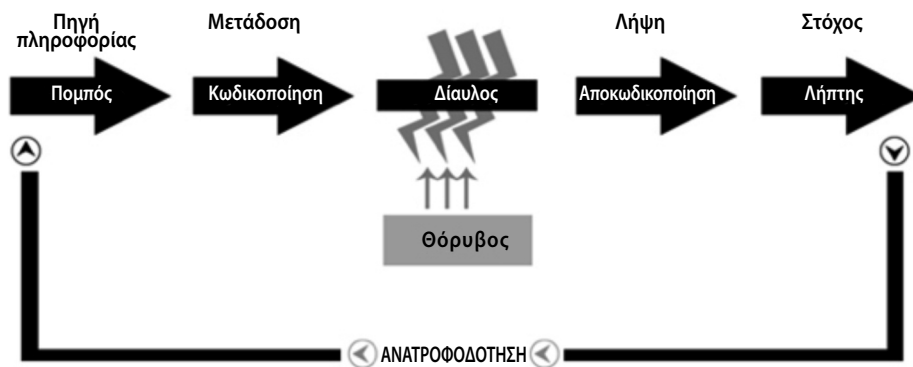
Πηγή: Ίδια επεξεργασία δεδομένων.

11. Lasswell Jesse (1902-1978): κορυφαίος θεωρητικός της επικοινωνίας και πολιτικός επιστήμονας, καθηγητής στο Πανεπιστήμιο Yale.

Από τη μελέτη των προηγούμενων ορισμών καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι εμφανίζονται τουλάχιστον επτά κοινά χαρακτηριστικά που αφορούν λέξεις-κλειδιά, όπως πομπός, δέκτης, μήνυμα, κωδικοποίηση, αποκωδικοποίηση, δίαυλος, ανατροφοδότηση. Σε αυτές μπορούμε να προσθέσουμε και τις ακόλουθες έννοιες: ανθρώπινες σχέσεις, αμοιβαία επαφή, αποτελεσματική μεταβίβαση μηνυμάτων, θόρυβος και ανταλλαγή εννοιών (Himstreet κ.ά. 1995).

Οι Shannon κ.ά. (όπως αναφέρεται στη Μανούσου 2017) το 1949 περιέγραψαν μια διαδικασία επικοινωνίας η οποία στηρίχτηκε σε μαθηματικούς και ποσοτικούς όρους. Το μοντέλο που διαμόρφωσαν ήταν το βασικό μοντέλο που επηρέασε τους θεωρητικούς τα επόμενα χρόνια. Ο πομπός (αποστολέας) του μηνύματος είναι αυτός που διαμορφώνει μια σκέψη με κατανοητό τρόπο και την προωθεί. Η μετάδοση του μηνύματος μπορεί να πραγματοποιηθεί με πολλούς και διαφορετικούς τρόπους, για παράδειγμα με τη γραπτή ή την προφορική επικοινωνία, και μεταδίδεται με πολλούς και διαφορετικούς τρόπους, όπως το τηλέφωνο, το υπηρεσιακό σημείωμα, ο ηλεκτρονικός υπολογιστής και άλλα.

Στη συνέχεια ο λήπτης (αποδέκτης) δέχεται, αποκωδικοποιεί και κατανοεί το μήνυμα. Κατόπιν ελέγχεται η αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας, μέσω της ανατροφοδότησης. Σημαντικό ζήτημα αποτελεί η απομόνωση των αρνητικών συνθηκών οι οποίες εμποδίζουν τη βέλτιστη δυνατή επικοινωνία. Για παράδειγμα, τέτοιες συνθήκες (θόρυβοι) μπορεί να είναι οι προκαταλήψεις, η διάσπαση της προσοχής, οι περιορισμοί του περιβάλλοντος και άλλα (Μανούσου 2017· Κοτζαϊβάζογλου κ.ά. 2013· Ξύγγη 2012· Robbins κ.ά. 2012· Fiske 2010· Scarnati 1998· Rogers κ.ά. 1991).



**Σχήμα 1.2** Το μοντέλο επικοινωνίας των Shannon-Weaver

Πηγή: Online διαθέσιμο στην ιστοσελίδα [http://communicationtheory.org/wp-content/uploads/2011/06/shannon\\_weaver\\_model.jpg](http://communicationtheory.org/wp-content/uploads/2011/06/shannon_weaver_model.jpg).

## Σύνοψη

Το πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζει όλες τις απαραίτητες εισαγωγικές γνώσεις που χρειάζεται ο ειδικός της επικοινωνίας. Πιο συγκεκριμένα, παρουσιάστηκαν οι βασικοί ορισμοί της έννοιας, η ιστορική εξέλιξη της επικοινωνίας και, τέλος, τα κυριότερα μοντέλα επικοινωνίας (όπως του *Lasswell* και των *Shannon-Weaver*). Επίσης, παρουσιάστηκαν και αναλύθηκαν τα στοιχεία που συμβάλλουν στην αποτελεσματική επικοινωνία (πομπός, δέκτης, μήνυμα, αποκωδικοποίηση, ανατροφοδότηση).

## Λέξεις-κλειδιά

Ανατροφοδότηση	Κώδικας επικοινωνίας
Αποκωδικοποίηση	Μέσο
Απόρρητο επικοινωνίας	Μήνυμα
Αρχή Διασφάλισης Απορρήτου Επικοινωνιών	Μοντέλο <i>Lasswell</i>
Δέκτης	Μοντέλο <i>Shannon-Weaver</i>
Εξωτερική επικοινωνία	Οργάνωση
Επικοινωνία	Περιβάλλον
Επικοινωνιακό δίκτυο	Πληροφορία
Επιχειρηματική επικοινωνία	Πληροφόρηση ( <i>Συνταγματική αρχή</i> )
Εσωτερική επικοινωνία	Πολυπλοκότητα
Δίαυλοι επικοινωνίας	Πομπός
	Σύνταγμα

## Ερωτήσεις για συζήτηση

1. Αναφέρετε σύντομα τους πιο σημαντικούς ορισμούς για την επικοινωνία. Αιτιολογήστε γιατί επιλέξατε τους συγκεκριμένους.
2. Ποιος από τους ορισμούς της επικοινωνίας ανταποκρίνεται καλύτερα στις ανάγκες των σύγχρονων επιχειρήσεων;
3. Ποιοι ήταν οι σημαντικότεροι σταθμοί στην ιστορική εξέλιξη της επικοινωνίας;
4. Εφαρμόστε το μοντέλο *Lasswell* στο χώρο εργασίας σας ή στην αίθουσα διδασκαλίας.
5. Συγκρίνετε τα μοντέλα επικοινωνίας του *Lasswell* και των *Shannon-Weaver*. Ποιο πιστεύετε ότι είναι πιο εφαρμόσιμο στη σύγχρονη ελληνική πραγματικότητα και γιατί;
6. Αναφέρετε σύντομα τις συνταγματικές διατάξεις σχετικά με την πληροφόρηση και το απόρρητο της επικοινωνίας και τις επιπτώσεις τους στο μοντέλο της επιχειρησιακής επικοινωνίας.

## Βιβλιογραφία

### Ελληνόγλωσση

- Bateman, Th. και Snell, S. (2017). *Διοίκηση επιχειρήσεων*. 11η έκδοση. Θεσσαλονίκη: Τζιόλας.
- Bonnye, St., Marilyn, S. και Laurence, St. (2008). *Αποτελεσματική επικοινωνία στις σύγχρονες επιχειρήσεις*. Αθήνα: Κριτική.
- Fiske, J. (2010). *Εισαγωγή στην επικοινωνία*. Αθήνα: Αιγόκερως.
- Himstreet, W., Baty, W.H. και Lehman, C. (1995). *Επιχειρησιακές επικοινωνίες*. 10η έκδοση. Αθήνα: Έλλην.
- Kinicki, A. και Williams, Br. (2017). *Διοίκηση επιχειρήσεων. Μια πρακτική εισαγωγή*. 6η έκδοση. Θεσσαλονίκη: Επίκεντρο.
- Κοτζαϊβάζογλου, Ι. και Πασχαλούδης, Δ. (2013). *Οργανωσιακή επικοινωνία*. Αθήνα: Πατάκης.
- Λούτας, Γ. (2002). *Η θεωρία της επιχειρησιακής επικοινωνίας. Εφαρμογές στην ελληνική πραγματικότητα*. Αθήνα: Έλλην.
- Machiavelli, N. (2011). *Η χειραγώγηση του όχλου. Οι συνωμοσίες*. Αθήνα: Ροές.
- Machiavelli, N. (1996). *Ο ηγεμόνας*. Αθήνα: Κάκτος.
- Μανούσου, Ε. (2017). *Οι δεξιότητες των φοιτητών που εκπονούν μεταπτυχιακή – ερευνητική εργασία. Μεταδιδακτορική έρευνα*. Αθήνα: Ελληνικό Δίκτυο Ανοιχτής και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης.
- Μουζέλης, Ν. Π. (2009). *Οργάνωση και γραφειοκρατία*. Αθήνα: Σάκκουλας.
- Μπαμπινιώτης, Γ. (2012). *Λεξικό της νέας ελληνικής γλώσσας*. Δ΄ έκδοση. Αθήνα: Κέντρο Λεξικολογίας.
- Μπόκα-Καρτέρη, Κ. (2007). *Επικοινωνιακή πολιτική των οικονομικών οργανισμών. Αδημοσίευτη Διδακτορική Διατριβή υποβληθείσα στο Τμήμα Εφαρμοσμένης Πληροφορικής, Παν. Μακεδονίας*.
- Μπουραντάς, Δ. (1992). *Μάνατζμεντ: Οργανωτική θεωρία και συμπεριφορά*. Αθήνα: TEAM.
- Noe, R., Hollenbeck, J., Gerhart, B. και Wright, P. (2009). *Διαχείριση ανθρωπίνων πόρων – Ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα*. Αθήνα: Παπαζήσης.
- Ξύγγη, Μ. (2012). *Δημόσιες σχέσεις*. Αθήνα: Προπομπός.
- Παναγοπούλου-Κουτνατζή, Φ. (2017). «Άρθρο 19», στο Σπυρόπουλος, Φ., Κοντιάδης, Ξ., Ανθόπουλος, Χ. και Γεραπετρίτης, Γ., (επιμ.). *Σύνταγμα – Κατ' άρθρο ερμηνεία*. Αθήνα-Θεσσαλονίκη: Σάκκουλας.
- Παναγιωτοπούλου, Ρ. (1997). *Η επικοινωνία στις οργανώσεις*. Αθήνα: Κριτική.
- Παπαδόπουλος, Ν. (2017). «Άρθρο 19», στο Σπυρόπουλος, Φ., Κοντιάδης, Ξ., Ανθόπουλος, Χ. και Γεραπετρίτης, Γ. (επιμ.). *Σύνταγμα – Κατ' άρθρο ερμηνεία*. Αθήνα-Θεσσαλονίκη: Σάκκουλας.
- Παυλόπουλος, Π. (1983). *Το διοικητικό φαινόμενο στο πλαίσιο της θεωρίας των οργανώσεων*. Αθήνα-Κομοτηνή: Αντ. Ν. Σάκκουλας.
- Πλειός, Γ. (2011). *Η κοινωνία της ενημέρωσης – Ειδήσεις και νεωτερικότητα*. Αθήνα: Καστανιώτης.
- Robbins, St., Decenzo, D. και Coulter, M. (2012). *Διοίκηση επιχειρήσεων*. Αθήνα: Κριτική.
- Saint-Exupéry de Antoine (2015). *Ο μικρός πρίγκιπας*. Καβάλα: Σαΐτα.

- Satir, V. (2011). *Πλάθοντας ανθρώπους*. Αθήνα: Κέδρος.
- Schermerhorn, J. (2011). *Εισαγωγή στο Management*. Λευκωσία: Broken Hill Publishers.
- Στειακάκης, Εμμ. και Παλιόκας, Ι. (2006). «Το ψηφιακό χάσμα και η εθνική ψηφιακή στρατηγική 2006-2013: Μια εμπειρική διερεύνηση». *Επιθεώρηση Ελληνικής Ακαδημίας Διοίκησης Επιχειρήσεων*, τ. 4, αρ. 3/4 (59-72).
- Τσενέ, Λ. (2013). Θεωρίες και μοντέλα επικοινωνίας. ΤΕΙ Πάτρας - Παράρτημα Πύργου, Τμήμα Πληροφορικής και ΜΜΕ, μάθημα *Θεωρία και μοντέλα επικοινωνίας*. On line διαθέσιμο στην ιστοσελίδα <http://www.slideshare.net/kokonagera/ss-25888842>, προσπελάστηκε στις 2/6/2017.
- Φαναριώτης, Π. (2010). *Επιχειρησιακή επικοινωνία – Εισαγωγή στη θεωρία και τεχνικές της σύγχρονης επιχειρησιακής επικοινωνίας*. Αθήνα: Σταμούλης.
- Uhl-Bien, M., Schermerhorn, J. και Osborn, R. (2016). *Οργανωσιακή συμπεριφορά*. Λευκωσία: Broken Hill Publishers.
- Verderber, R. (1998). *Η τέχνη της επικοινωνίας*. Αθήνα: Έλλην.

### Ξενόγλωσση

- Bode, R. (χχ). *Knowledge management, learning and communication in value chains*. Colombia: Centro Internacional de Agricultura Tropical.
- Daley, J. (2016). «Five things to know about the diamond sutra, the world's oldest dated printed book». On line διαθέσιμο στην ιστοσελίδα <https://www.smithsonianmag.com/smart-news/Five-things-to-know-about-diamond-sutra-worlds-oldest-dated-printed-book-180959052/>, προσπελάστηκε στις 8/10/2017.
- Gerbner, G. (1967). «Mass media and human communication», στο F. Dance (επιμ.). *Human Communication Theory*. NY: Rinehart and Winston.
- Rogers, C. και Roetglisberger, F. (1991). «Barriers and gateways to communication». *Harvard Business Review*, Νοέμβριος–Δεκέμβριος (105-11).
- Scarnati, J. (1998). «Beyond technical competence: Learning to listen». *Career Development International*, 3/2 (79-81).
- University of Amsterdam (2014a). Introduction to Communication Science. Transcript week 1: Introduction to the course. MOOC of University of Amsterdam.
- University of Amsterdam (2014b). Introduction to Communication Science. Transcript week 2: A short history of communication science. MOOC of University of Amsterdam.

### Θεσμικά κείμενα

- Ενοποιημένη απόδοση της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση και της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης - Ενοποιημένη απόδοση της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση - Ενοποιημένη απόδοση της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης - Πρωτόκολλα - Παραρτήματα - Δηλώσεις οι οποίες προσαρτώνται στην Τελική Πράξη της Διακυβερνητικής Διάσκεψης η οποία υιοθέτησε τη Συνθήκη της Λισαβόνας που υπογράφηκε στις 13 Δεκεμβρίου 2007 - Πίνακας αντιστοιχίας, Επίσημη Εφημερίδα αριθ. C 326 της 26/10/2012 σσ. 0001-0390.
- Σύνταγμα της Ελλάδας, όπως αναθεωρήθηκε με το Ψήφισμα της 27/5/2008 της Η' Αναθεωρητικής Βουλής των Ελλήνων. Αθήνα: Βουλή των Ελλήνων (2008).

Ν. 3115/2003. Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών. ΦΕΚ 47Α/27-2-2003.

Ν. 2075/1992. Οργάνωση και λειτουργία του τομέα των τηλεπικοινωνιών. ΦΕΚ 129Α/31-7-1992.

### Διαδικτυακές πηγές

[http://communicationtheory.org/wp-content/uploads/2011/06/shannon\\_weaver\\_model.jpg](http://communicationtheory.org/wp-content/uploads/2011/06/shannon_weaver_model.jpg), προσπελάστηκε στις 2/6/2017.

[http://www.greek-language.gr/greekLang/modern\\_greek/tools/lexica/triantafyllides/search.html?lq=%CE%95%CF%80%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CE%B9%CE%BD%CF%89%CE%BD%CE%AF%CE%B1&dq=](http://www.greek-language.gr/greekLang/modern_greek/tools/lexica/triantafyllides/search.html?lq=%CE%95%CF%80%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CE%B9%CE%BD%CF%89%CE%BD%CE%AF%CE%B1&dq=), προσπελάστηκε στις 11/10/2017.

<http://www.lifo.gr/mag/features/4667>, προσπελάστηκε στις 27/10/2017.

<http://www.adae.gr/i-adae/paroyiasia/>, προσπελάστηκε στις 29/10/2017.

<http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/EETT/AboutEETT/>, προσπελάστηκε στις 29/10/2017.

<https://bobdylan.com/songs/wicked-messenger/>, προσπελάστηκε στις 23/12/2017.