



**UNIVERSITATEA DE MEDICINĂ ȘI FARMACIE  
„VICTOR BABEȘ” DIN TIMIȘOARA**

**MANAGEMENTUL COMUNICĂRII ÎN PRACTICA MEDICALĂ  
SUPORT DE CURS PENTRU PROGRAMUL UNIVERSITAR DE MASTER  
RESPONSABILITATEA JURIDICĂ A PERSONALULUI MEDICAL**

**Prof.univ.dr. Ramona Amina POPOVICI**

## COMUNICAREA NON-VERBALĂ CU PACIENTUL ÎN PRACTICA MEDICALĂ

- comunicarea non-verbală (comportamentul Kin-verbal sau limbajul corpului (body language) ) reprezintă modalitatea prin care are loc transmiterea mesajelor, fără a apela la ajutorul cuvintelor
- mișcările corpului, contactul vizual, expresia feței, dar și utilizarea spațiului și distanței dintre medic/asistent medical și pacient, contribuie în mare măsură la comunicarea mesajelor, dezvăluind dincolo de cuvinte o serie de atitudini și gradul de disponibilitate a interlocutorilor în atingerea obiectivului propus
- limbajul non-verbal reprezintă o modalitate prin care pacienții își exprimă emoțiile în timp ce comunică cu personalul medical
- caracteristicile comunicării non-verbale constau în **transmiterea voluntară** sau **involuntară** de informații prin intermediul elementelor corporale
- caracteristicile individuale de personalitate, de educație, experiența de viață reprezintă elemente care trebuie luate în considerare în interpretarea corectă a limbajelor nonverbale
- cele mai evidente aspecte ale comunicării non-verbale: expresia feței, mișcarea mâinilor și a corpului, poziția corpului, proximitatea, contactul vizual, dar și aspectul exterior (alegerea vestimentației)
- comunicarea nonverbală poate sprijini, contrazice sau substitui comunicarea verbală

### ❖ *Tipuri de comunicare non-verbală*

- a) *comunicarea non-verbală senzorială* - se bazează pe ceea ce recepționăm prin intermediul simțurilor văzului, auzului, mirosului, tactil și gustativ
  - b) *comunicarea non-verbală estetică* - este aceea care are loc prin intermediul diferitelor forme de exprimare artistică și comunică diferite emoții artistice
- comunicarea nonverbală sau limbajul trupului este o formă importantă de comunicare, un limbaj natural, inconștient, care **transmite sentimentele și intențiile reale** ale unei persoane

### ❖ *Funcțiile comunicării non-verbale*

- *comunicarea nonverbală are menirea de a o **accentua** pe cea verbală;*
- *comunicarea nonverbală poate **să completeze** mesajul transmis pe cale verbală;*
- *comunicarea nonverbală poate, în mod deliberat, **să contrazică** anumite aspecte ale comunicării verbale;*
- ***regularizează** fluxul comunicațional și ponderează dinamica proprie comunicării verbale;*
- *comunicarea nonverbală **repetă sau reactualizează** înțelesul comunicării verbale.*

### ❖ *Elemente componente în comunicarea non-verbală*

#### **a) Limbajul corpului**

- ***Exprimarea kinetică*** - studiază ansamblul semnelor comportamentale
- ***Parakinetica***- studiază intensitatea, durata și ritmurile comunicării non-verbale
- expresia feței reprezintă aspectul cel mai vizibil al comunicării non-verbale și cea mai expresivă parte a corpului
- comunicarea prin ***expresia feței cuprinde:*** mimica, zâmbetul, privirea
- ***mimica*** - fruntea încruntată semnifică preocupare, mânie, frustrare; sprâncenele ridicate cu ochii larg deschiși, semnifică mirare, surpriză; buze strânse - nesiguranță, ezitare, ascunderea unor informații
- ***zâmbetul*** – reprezintă un gest complex capabil să exprime o gamă largă de informații(plăcere, bucurie, satisfacție, promisiune, jenă)
- ***privirea*** - contactul sau evitarea privirii, expresia privirii, direcția privirii

### ❖ *Rolul privirii în comunicarea non-verbală*

- analizarea privirii persoanei cu care comunicăm ne va arăta felul în care aceasta primește și înțelege mesajul nostru
- dilatarea pupilelor semnifică emoție pozitivă, interes pentru subiectul abordat și mulțumire
- când nu ne place ceea ce vedem (o surpriză neplăcută, amenințare reală), pupilele se contractă, constituind o formă de respingere a imaginii
- privirea piezișă se manifestă ca urmare a suspiciunii față de ceilalți sau a punerii la îndoială a adevărului spuselor acestora

### *Postura corpului*

- o persoană dominantă tinde să țină capul înclinat în sus, iar cea supusă, capul în jos
- aplecarea corpului în față semnifică interesul față de interlocutor, dar uneori neliniște și preocupare
- poziția relaxată, înclinat pe scaun spre spate, poate indica detașare, plictiseală sau autoîncredere excesivă
- **clasificarea posturii corpului:** de includere/neincludere; de orientare corporală; de congruență/necongruență
  - ❑ **Postura de includere/neincludere** - prin intermediul acesteia se definește spațiul disponibil activității de comunicare și se limitează accesul în cadrul grupului
  - ❑ **Postura de orientare corporală** - comunicarea mesajului între interlocuri care aleg să stea față în față sau paralel (prima situație sugerează o predispoziție pentru conversație, iar a doua neutralitate)
  - ❑ **Postura de congruență/necongruență** - comunică intensitatea cu care o persoană este implicată în ceea ce spune sau face interlocutorul
- participarea intensă conduce la postura congruentă

### ❖ **Elemente componente în comunicarea non-verbală**

#### • **Mișcarea corpului**

- *brațele deschise* - sinceritate, acceptare;
- *mâna la gură* - surpriză, ascundere a ceva;
- *strângerea pumnilor* - ostilitate, mânie sau solidaritate; poate denota și stres;
- *mâinile ținute la spate* pot să exprime superioritate sau încercare de autocontrol;
- *mișcarea picioarelor* denotă plictiseală, nerăbdare sau stres;
- ❑ **Postura necongruentă** - persoana nu privește spre interlocutor, nu interacționează sub nicio formă, se disociază de ceilalți membri ai grupului

#### • **Limbajul timpului**

- limbajul timpului poate fi folosit în mod voit sau nu, pentru a comunica respect și interes sau dimpotrivă pentru a manipula, supune sau controla interlocutorul
- **timpul biologic** - este un concept care poate transmite informații referitoare la performanța indivizilor

**Atingerea în comunicarea non-verbală** - reprezintă una dintre cele mai vechi modalități de comunicare nonverbală

#### • **Limbajul spațiului**

- **comunicarea spațială** poartă denumirea și de **comunicare proxemică**
- distanța zonală personală poate fi determinată și din punct de vedere cultural
- apropierea de pacient la o distanță mai mică de 50 cm înseamnă încălcarea zonei intime a acestuia și perturbă comunicarea
- distanța optimă dintre medic/asistent medical și pacient, cu excepția examenului obiectiv, se consideră a fi de 50-120 cm

- cabinetele medicale implică confidențialitate, iar comunicarea cu pacientul va decurge în cele mai bune condiții, fiind respectată zona intimă a pacientului, spre deosebire de comunicarea cu pacientul în sala de primiri urgențe sau în salonul de spital, unde comunicarea cu pacientul este mai dificilă datorită celorlalți stimuli și celorlalte persoane, putând interveni stânjeneala, iar dacă pacientul dă semne că dorește să comunice ceva de care îi este rușine, și nu se poate deplasa, medicul va trebui să invadeze zona intimă a pacientului
- comunicarea para-verbală însoțește și întregeste comunicarea verbală prin factori precum ritmul și fluența vorbirii, tonalitatea și volumul vocii sau intonația
- știința vocii umane poartă denumirea de *paralingvistică*
- ritmul accelerat în vorbire poate genera neînțelegerea mesajului, iar cel prea lent poate crea stare de plictiseală
- pauzele între propoziții sau cuvinte pot fi folosite pentru a accentua anumite părți ale mesajului transmis și pentru a da timp de gândire interlocutorului
- tonalitatea vocii transmite care este starea de spirit a celui care comunică

***Tonalitatea vocii poate fi:***

- *înaltă* (denotă nervozitate și un control slab al emoțiilor)
- *joasă* (transmite gravitate și seriozitate, calmează)
- se consideră că tonalitatea optimă este o voce joasă (***nu foarte joasă!***)
- mesajul este indicat a fi transmis rar și pe tonuri joase
- accentuarea cuvintelor deplasează atenția pacientului la acele elemente ale mesajului pe care medicul le consideră importante
- reprezintă abilitatea de exprimare onestă a opiniilor, emoțiilor și atitudinilor personale, fără teamă și fără a încălca drepturile celorlalți
- prin abilitatea de comunicare asertivă interlocutorul își susține drepturile, punctul de vedere, își protejează spațiul personal, își exprimă nevoile și sentimentele în mod onest și direct

**- Asertivitatea este un NU spus hotărât și susținut cu argumente asociat cu o atitudine și o modalitate de acțiune în acele situații în care trebuie să se exprime sentimente, să se revendice niște drepturi și să se spună NU atunci când oamenii nu sunt dispuși să facă un anumit lucru**

**Principiile asertivității constau în dezvoltarea unor abilități specifice de comunicare:**

- exprimarea sentimentelor și opiniilor la persoana I;
- neminimalizarea importanței convingerilor personale;
- utilizarea unui limbaj neutru, neexploziv, evitarea sarcasmului sau cinismului;
- evaluarea drepturilor personale în cadrul situației date;
- exprimarea clară a sentimentelor legate de solicitările și consecințele problemei.

- la baza comportamentului asertiv trebuie să stea convingerea că putem cere respectarea drepturilor noastre, respectând însă totodată drepturile celorlalți

- comportamentul agresiv reprezintă calea de mijloc între două extreme: **agresivitate și supunere**

- **conduita non-asertivă sau submisivă** reprezintă desconsiderarea propriilor drepturi și acceptarea supunerii față de dorințele celorlalți

- există și pacienți care nu își manifestă în mod deschis agresivitatea, aceștia comportându-se **pasiv - agresiv**, opunând rezistență indirectă la solicitări (ex: întârzie la programare )

- în actul comunicării putem întâlni atât din partea medicului/asistentului medical, cât și din partea pacientului dezvoltarea unui comportament asertiv, pasiv sau agresiv în legătură cu transmiterea unui anumit tip de mesaj

- comunicarea asertivă poate fi întâlnită atât în relația medic-pacient, asistent-pacient cât și în relația farmacist - pacient, prin dezvoltarea unui comportament asertiv, pasiv sau agresiv legat de transmiterea unui mesaj

❖ **Comportament asertiv**

- problematica a fost prezentată;
- drepturile medicului/asistentului medical sau ale pacientului sunt susținute și respectate;
- recunoașterea drepturilor personale și ale celorlalți;
- încrederea în sine.

❖ **Comportament pasiv**

- evitarea probleme și ignorarea drepturilor personale;
- doar drepturile celorlalți contează;
- aleg alții pentru tine, dând dovadă de neîncredere în propria persoană.

❖ **Comportament agresiv**

- comportament ostil, tendința de a formula acuzații;
- abordarea prioritară a drepturilor personale;
- ignorarea drepturilor celorlalți.

**Componenta comportamentală a asertivității include o serie de elemente non-verbale:**

- 1) **contactul vizual** - lipsa contactului vizual poate transmite mesaje nedorite, de tipul: „eu nu sunt convins de ceea ce spun” sau „îmi este foarte frică”
- 2) **tonul vocii** - chiar și cel mai asertiv mesaj își va pierde din semnificație dacă va fi exprimat cu o voce șoptită (aceasta va da impresia de nesiguranță) sau prea tare, fapt care ar putea activa comportamentul de apărare al interlocutorului
- 3) **postura corpului** - se apreciază că, în majoritatea cazurilor, interlocutorul trebuie să stea drept; nici prea rigid, pentru că aceasta exprimă o stare de încordare, nici prea relaxat, pentru ca ceilalți ar putea interpreta o astfel de poziție ca fiind lipsită de respect



- 4) **mimica** - pentru ca mesajul să aibă caracter asertiv, mimica trebuie să fie adecvată și congruentă cu conținutul mesajului
- 5) **momentul administrării mesajului** – chiar și cel mai eficient mesaj asertiv își pierde semnificația dacă este administrat într-un moment nepotrivit

COMUNICAREA ORALĂ	COMUNICAREA SCRISĂ
are grad ridicat de personalizare	are grad ridicat de formalizare
feedback-ul apare imediat	feedback-ul este întârziat
nu se înregistrează	rămâne o înregistrare permanentă a mesajului
este eficientă pentru mesaje simple	este eficientă pentru mesaje complexe
apare o pierdere de acuratețe a mesajului	păstrează acuratețea mesajului
informația non-verbală disponibilă	informația non-verbală indisponibilă sau redusă

## BIBLIOGRAFIE

1. Anghel P., *Stiluri și metode de comunicare*, Ed. Aramis, București, 2003
2. Josan, L., *Relaționarea medic-pacient. Modelul medicului formator*, Ed. Institutul European, București, 2018
3. Munteanu, M., *Introducere în știința comunicării - Suport de curs - anul I*, Universitatea Constantin Brâncuși - Facultatea de Litere și Științe sociale, Tg-Jiu, 2009
4. Popovici, R.A. , Levai, C.M, Podariu A, *Particularități ale comunicării în medicină*, Timișoara, Ed. Mirton, 2016.
5. Stanton N., *Comunicarea*, Ed. Societatea Științifică și Tehnică, București, 1995