



COMUNICAREA ȘI ROLUL SĂU ÎN PRACTICA MEDICALĂ

Sef Lucr. Dr. Mihail Cristian Pîrlog, Asist. Univ. Dr. Dan Bondari



Comunicarea – concept, definiție

- Procesul comunicării reprezintă transmiterea, recepționarea, stocarea, prelucrarea și utilizarea informațiilor, fiind caracteristică individului și societății în toate etapele dezvoltării.
- Prin comunicare omul dispune de principalul mijloc de socializare, în timp ce sistemele și structurile sociale își mențin stabilitatea și își realizează finalitățile prin intermediul rețelelor de comunicație disponibile.
- Cel mai elementar act al comunicării presupune existența unui emițător, care utilizând un limbaj codifică un mesaj pe care îl transmite printr-un canal de comunicare spre un receptor ce primește mesajul în decodifică și îi înțelege sensul. Există de asemenea și răspunsul receptorului la mesajul primit, fiind vorba de feedback. (Shannon, 1948)

Comunicarea – concept, definitie



Comunicarea – axiome

- Comunicarea este inevitabilă atâta timp cât între doi interlocutori comunicarea nu se limitează la componenta verbală, ci include procesul complex al mișcării corporale voluntare sau involuntare, al gesturilor, privirii, tăcerii, spațiului individual, vestimentației, toate acestea având o valoare comunicativă foarte bogată.
- Comunicarea se desfășoară la două niveluri: informațional și relațional, cel de-al doilea oferind indicații de interpretare a conținutului celui dintâi.
- Comunicarea este un proces continuu, care nu poate fi tratat în termeni de cauză – efect sau stimul răspuns.
- Comunicarea îmbracă fie o formă digitală, fie o formă analogică.
- Comunicarea este ireversibilă.
- Comunicarea presupune raporturi de forță și ea implică tranzacții simetrice sau complementare.
- Comunicarea presupune procese de ajustare și acordare.



Comunicarea – scopuri (I)

- să fim recepționați (auziți sau citiți)
- să fim înțeleși
- să fim acceptați
- să provocăm o reacție (o schimbare de comportament sau de atitudine)

(Stanton, 1995)



Comunicarea – scopuri (II)

- a învăța, transmite sau primi cunoștințe
- a influența comportamentul cuiva
- a exprima sentimente
- a explica sau a înțelege propriul comportament sau al altora
- a întreține legături cu cei din jur sau a te integra într-o colectivitate sau grup social
- a clarifica o problemă
- a atinge un obiectiv propus
- a reduce tensiunile sau a rezolva un conflict
- a stimula interesele proprii sau ale celor din jur

(La Monica, 1994)

Comunicarea – scopuri (III)





Comunicarea – clasificare

- Clasificarea comunicării a pornit de la două tipuri principale:
 - comunicarea verbală
 - comunicarea non-verbală
- Fiecare categorie poate avea două subgrupe:
 - comunicare într-un sens
 - comunicare în ambele sensuri (cu feedback)

Comunicarea verbala (I)

- include tot ceea ce este scris sau spus, mijlocind schimbul de semnificații în societate și reprezentând o paradigmă a tuturor celorlalte forme de comunicare umană.
- În comunicare, limbajul are șase funcții, conforme cu cele șase elemente ale procesului comunicativ – emițător, transmitător, referent (realitatea la care se referă mesajul), codul, canalul și destinatarul (Jakobson, 1964):
 - Funcția emotivă – exprimă direct atitudinea vorbitorului față de cele spuse de el
 - Funcția conativă sau persuasivă – urmărește obținerea unui anumit tip de răspuns din partea destinatarului
 - Funcția referențială – denotativă sau cognitivă vizează referentul, interesul fiind pentru semnificația, conținutul exprimat
 - Funcția fatică – se referă la controlul canalului de comunicare dintre cei doi interlocutori.
 - Funcția poetică – vizează mesajul, modul de exprimare și forma care rețin atenția la fel de mult ca și conținutul cognitiv al mesajului
 - Funcția metalingvistică – se referă la codul utilizat, manifestându-se atunci când în comunicare apare necesitatea atenționării în legătură cu codul utilizat.

Comunicarea verbala (II)

- În comunicare, vorbitorul realizează trei tipuri de acte (Austin):
 - acte locuționare, privind realitatea propriu-zisă a unui mesaj
 - acte ilocuționare, privitoare la scopul și stitudinea emițătorului față de receptorul mesajului
 - acte perlocuționare, referitoare la influența exercitată de vorbitor asupra receptorului prin mesajul emis.

Comunicarea verbala (III)

► Limbaj scris vs. limbaj oral:

- limbajul scris exprimă în cele trei dimensiuni ale spațiului ceea ce limbajul fonetic exprimă în unica dimensiune a timpului (A. Leroi-Gurham, 1983)
- limbajul scris privilegiază raționamentul, rigoarea termenilor, formulările clare
- comunicarea scrisă implică formulări definitive, exclude negocierea sensurilor între emițător și receptor, aceștia putând fi separați în spațiu și timp, este logică, precisă și suficientă sieși
- limbajul oral are un registru mai larg de manifestări, prin intermediul factorilor extra și paralingvistici care îl însoțesc, prin influența decisivă a cadrului situațional în care are loc comunicarea
- limbajul verbal are o forță de sugestie mai mare, fiind generator chiar de efecte hipnotice în anumite condiții
- limbajul verbal primește particularități și nuanțe în funcție de sexul, vârsta și statusul social al interlocutorilor

Comunicarea verbala (IV)

- Situațiile de comunicare influențează utilizarea limbajului verbal, elementele esențiale fiind: rolurile sociale, cadrul fizic, cadrul social, contextul lingvistic și extralingvistic și momentul desfășurării comunicării, între acestea trebuind să existe o anumită compatibilitate în scopul unei comunicări eficiente.
- în funcție de rolul jucat, vorbitorul alege anumite registre de vorbire
- în funcție de relația de rol, vorbitorul alege registrele de vorbire adecvate, deduse din practica socială și culturală, alternându-le în funcție de rolurile pe care le adoptă
- comunicarea prin limbaj verbal se asociază comunicării prin mijloace nonlingvistice, cu metacomunicarea de relații interpersonale și poate atinge performanțe superioare când se întemeiază pe modalități extralingvistice (expresii ale trăirii).



Comunicarea verbală (IV)

- Situațiile de comunicare influențează utilizarea limbajului verbal, elementele esențiale fiind: rolurile sociale, cadrul fizic, cadrul social, contextul lingvistic și extralingvistic și momentul desfășurării comunicării, între acestea trebuind să existe o anumită compatibilitate în scopul unei comunicări eficiente.
- în funcție de rolul jucat, vorbitorul alege anumite registre de vorbire
- în funcție de relația de rol, vorbitorul alege registrele de vorbire adecvate, deduse din practica socială și culturală, alternându-le în funcție de rolurile pe care le adoptă
- comunicarea prin limbaj verbal se asociază comunicării prin mijloace nonlingvistice, cu metacomunicarea de relații interpersonale și poate atinge performanțe superioare când se întemeiază pe modalități extralingvistice (expresii ale trăirii).

Comunicarea non-verbala (I)

- însoțește limbajul verbal, comunicând o serie de informații despre emitent, vocea acestuia putând oferi date despre starea sa de sănătate, originea socială, geografică, starea de spirit din acel moment.
- Informațiile verbale sunt însoțite de un ansamblu de procedee non-verbale (gesturi, mimică, manifestări vocale, accent, intonație, ritm, pauze etc.) care contribuie la precizarea intenției vorbitorului.
- Aceste mijloace non-verbale au fost grupate în opt tipuri (Hayes, Orrel, 1997):
 - paralimbaj
 - contact vizual
 - expresii faciale
 - postură
 - gesturi
 - atingere
 - proximitate
 - îmbrăcăminte

Comunicarea non-verbala (II)

- O altă categorisire a indicilor non-verbali (Stanton, 1995)
 - expresia feței (zâmbet, încruntare)
 - gesturi (mișcarea mâinilor și a corpului)
 - poziția corpului (în picioare sau așezați)
 - orientarea (cu fața sau spatele la interlocutor)
 - proximitatea (distanța față de interlocutor)
 - contactul vizual (privirea îndreptată sau nu spre interlocutor)
 - contactul corporal (atingere, bătaie pe umăr)
 - mișcări ale corpului (indică aprobarea sau dezaprobarea, încurajare)
 - aspectul exterior (înfățișarea fizică, vestimentația)
 - aspectele non-verbale ale vorbirii (variații de volum și tonalitate)
 - aspectele non-verbale ale scrisului (așezare, acuratețe, organizare, aspect vizual general)

Forme de limbaj non-verbal (I)

- Limbajul tăcerii – formă de limbaj cu profunde semnificații comunicative.
- Tăcerea presupune mai multe stări: neștiința răspunsului la o întrebare, plicitseală, meditație, ascultare.
- Ascultarea nu este un proces pasiv, el presupunând înțelegerea, interpretarea și integrarea informației primite în modelele de cunoaștere proprii, dar există și posibilitatea ca individul să se gândească la altceva în timpul ascultării, ori să se conceapă propriul răspuns, neglijând astfel ascultarea eficientă.
- Ascultarea atentă presupune și efecte benefice:
 - încurajarea celorlalți
 - obținerea întregii informații
 - ameliorarea relațiilor cu ceilalți
 - rezolvarea problemelor
 - o mai bună înțelegere a oamenilor

Forme de limbaj non-verbal (II)

- ▶ Limbajul spațiului – fiecare individ are tendința de a-și marca imaginar un spațiu personal, considerându-l o prelungire a propriului corp.
- ▶ Încălcarea acestui spațiu îi creează disconfort individului, îl lezează și poate crea chiar stări conflictuale. În scopul evitării acestor situații fiecare individ își construiește un spațiu tampon între el și celelalte persoane sau locuri, cu o anumită permeabilitate, mărime sau formă, cu importante funcții psihosociale: protecție, intimitate, siguranță, odihnă, reverie etc.

Forme de limbaj non-verbal (III)

- Există cazuri în care zonele intime sunt invadate de necunoscuți, indivizii adoptând un comportament de autoapărare (Pease, 1993)
 - Nu ai voie să vorbești cu nimeni, nici chiar cu cei pe care îi cunoști
 - Trebuie să eviți ca privirea ta să se întâlnească cu privirile altora
 - Să păstrezi o expresie de jucător de poker, fără a afișa vreo emoție
 - Dacă ai o carte sau un ziar să dai impresia că ești cufundat în citirea lor
 - Cu cât aglomerația este mai mare, cu atât îți poți permite mai puține mișcări ale trupului
 - În ascensor să urmărești cifrele care indică etajele.
- Distanțele spațiului personal variază și în funcție de factori sociali, culturali, demografici etc.

Forme de limbaj non-verbal (IV)

- Zona intimă – se întinde de la suprafața corpului până la distanța de 46 cm, fiind permis accesul doar celor apropiați emoțional. Favorizează comunicarea tactilă și olfactivă. Subzona apropiată se întinde până la 15 centimetri de corp, ea fiind penetrată doar în timpul contactului fizic (raporturi sexuale sau luptă). Mesajele transmise în acest caz sunt puternic colorate afectiv.
- Zona personală – cuprinsă între 46 și 122 cm, include o subzonă apropiată (46 – 75 cm) în care intră prietenii și persoanele pe care le simpatizăm și o subzonă îndepărtată dedicată indivizilor întâlniți la reuniuni prietenești, oficiale ori ceremonii. Distanța asigură protecția față de atingerea celorlalți și comunicarea verbală optimă, mesajul olfactiv rămâne perceptibil, contactul vizual devine mai bun, iar limita extremă a zonei permite stabilirea unui contact fizic direct pe un teritoriu relativ neutru (strângerea mâinii).

Forme de limbaj non-verbal (V)

- Zona socială – cuprinsă între 122 și 369 cm, include o subzonă apropiată (122 – 220 cm) care presupune comunicarea verbală clară, evitarea contactului fizic printr-o serie de bariere și o subzonă îndepărtată (220 – 369 cm), care sugerează și o distanță ierarhică.
- Zona publică – peste 360 cm, corepsunzătoare aunci când ne adresăm unui grup mare de oameni, iar comunicarea își pierde caracterul interpersonal. În acest caz volumul vocal al vorbitorului crește în timpul comunicării, el neputând controla vizual fiecare interlocutor, dar poate urmări reacția acestora. Include și subzona 360 – 75 cm în care se poate recepta optim reacția publicului, după această distanță feedback-ul diminuându-se progresiv.



Forme de limbaj non-verbal (VI)

- ▶ Contactul vizual – Are poate cel mai important rol în emiterea și receptarea semnelor interpersonale:
 - ▶ multe din aprecierile noastre cu privire la alte persoane se bazează pe durata contactului vizual pe care îl avem cu acestea
 - ▶ este un puternic indicator al stărilor interioare
 - ▶ are o mare putere de influențare a sentimentelor
- ▶ Durata medie a privirii unei persoane necunoscute este de 1,28 secunde, peste această limită putând fi interpretată ca un act de agresiune și determinând reacții ostile.



Forme de limbaj non-verbal (VII)

- Într-o conversație obișnuită, modul de a privi este în relație cu interesul acordat interlocutorului. O durată mai mare a contactului vizual presupune dorința de intimitate, în timp ce evitarea contactului vizual conduce la o relație de inamiciție.
- Contactul vizual îndeplinește patru funcții în comunicare:
 - reglarea fluxului conversației
 - furnizarea de feed-back
 - semnalarea naturii relației
 - exprimarea emoției

Forme de limbaj non-verbal (VIII)

- Expresia facială - reprezintă cel mai puternic mijloc non-verbal de comunicare, musculatura feței conferind o mobilitate ce exprimă o gamă variată de reacții, emoții, sentimente.
- Au fost distinse 21 de tipuri de trăsături faciale (Paul Eckman, 1978) :
 - statice (structura osoasă a feței)
 - mobile dar lente (pigmentația pielii, dentiția, ridurile, relieful feței)
 - rapide (temperatura, culoarea, poziția feței)

Forme de limbaj non-verbal (VIII)

- Fața omenească poate furniza 18 tipuri de informații, printre care: temperament, inteligență, emoție, dispoziție, vârstă, starea sănătății.
- Expresiile universale de bază pot fi controlate conștient, în trei situații:
 - conformarea la regulile culturale de exprimare a emoțiilor
 - autoprezentarea într-o lumină favorabilă
 - tendința de a înșela pe cineva
- Controlul expresiei faciale și astfel al informației afective exprimate include trei forme:
 - inhibarea reacției
 - exagerarea reacției
 - mimarea reacției contrare.



Forme de limbaj non-verbal (IX)

- Atitudinile și pozițiile corporale
- Poziția corporală indică și ea, involuntar uneori, indicii privind starea psiho-socială a individului.
- Modul în care stăm în picioare, stăm așezați sau ne mișcăm transmit o serie de atitudini complexe, printre care pot fi remarcate cu ușurință starea socială, dorința de dominație, supunerea, ostilitatea, teama etc.

Forme de limbaj non-verbal (X)

- Gesturile – modalități obișnuite de comunicare non-verbală a informațiilor, având în cea mai mare măsură semnificație universală.
- Există gesturi cu o determinare culturală specifică, caracteristice așadar anumitor grupuri socio-culturale
- Gestul poate fi deliberat (comunică ceva), spontan (rezonanță a stărilor emoționale) sau poate fi simulat.
- Gesturile servesc la îndeplinirea a cinci scopuri ale comunicării (Stanton, 1995)
 - comunicarea informației – completând înțelesul cuvintelor sau înlocuind discursul
 - comunicarea emoției
 - susținerea discursului – corelându-se cu acesta
 - exprimarea imaginii de sine – cu diferențe între intro- și extroverți
 - exprimarea prieteniei



Forme de limbaj non-verbal (XI)

- ▶ Atingerea - este în strânsă corelație cu ideea de spațiu personal și chiar dacă este considerată cea mai veche formă de comunicare, atingerea corpului de către diferite persoane este permisă extrem de selectiv.
- ▶ Dacă mâinile sunt permise atingerii de către persoane chiar atunci cunoscute, fața, trunchiul, gâtul sunt interzise străinilor

Forme de limbaj non-verbal (XII)

- Funcțiile comunicării tactile se împart în cinci categorii (Jones, 1987)
 - atingeri care transmit emoții pozitive – exprimă afecțiune, căldură
 - atingeri în joacă – exprimă încurajare, apropiere, solidaritate
 - atingeri de control – dirijează comportamentul sau atitudinea persoanei atinse
 - atingeri rituale – exprimă formă de salut, de respect
 - atingeri în alt scop decât comunicare – ajutor, control fiziologic,
 - nu au drept scop comunicarea, dar transmit și
 - o serie de informații afective
-
- În ultimul timp se discută și despre atingerea terapeutică, întâlnită în cadrul terapiei bioenergetice.