

# ÎMBUNĂTĂȚIREA RELAȚIEI MEDIC PACIENT PRIN ÎNVĂȚAREA TEHNICILOR DE COMUNICARE (partea a II-a)

*Dr. Țândău Felicia*

Dispensar școlar Cluj-Napoca

## LIMBAJUL NONVERBAL [6]

În cutia noastră craniană se afla 3 „creiere“:

- „creierul reptilian“ (trunchiul cerebral)
- „creierul mamifer“ (sistemul limbic)
- „creierul uman“ (neocortex)

Sistemul limbic oferă o reacție sinceră la informația care-i parvine din mediul înconjurător – fiind responsabil de supraviețuirea noastră. El este și centrul nostru emoțional. De aici pornesc semnalele spre alte părți ale creierului, determinând fizic reacții ale mâinilor, picioarelor, toracelui, feței. Acestea apărând fără gândire, spre deosebire de gândire, sunt autentice. Iar sistemul limbic este considerat „creierul onest“ (Goleman)

Neocortexul (creierul rațional) este responsabil de cogniție și memorie, de gândire; este critic și creativ – dar în același timp, este și mai puțin onest.

Deci, pentru a „citi“ oamenii, sistemul limbic este „cheia magică“

### Reacțiile noastre limbice: „luptă sau fugi“

În realitate, reacția la pericol este: încremesc – fug – luptă. Ea provine din urmă cu milioane de ani. Mișcarea atrăgea atenția prădătorilor; de aceea, nemișcarea era utilă când primii oameni sesizau un pericol.

În viața modernă, reacția la pericol se manifestă nu doar la amenințări fizice și vizuale, ci și când amenințarea vine sub forma unei amintiri („am uitat cup-torul aprins“), sau când cineva este chestionat despre subiecte care i-ar putea aduce necazuri.

Posibil efect: poziție rigidă pe scaun, cu picioarele fixate în spatele picioarelor scaunului (aparență securitate), trupul aplecat, ridicarea umerilor și coborârea capului

În prezența unui părinte sau a unui adult abuziv, brațele copilului se vor lăsa inactive în jos, și ei vor evita contactul vizual – ca și cum asta i-ar ajuta să nu fie văzuți. Uneori își rețin respirația în timpul interogatoriului, aproape nu mai respiră

## Încremenirea. Fuga

Se manifestă inițial prin comportamente de respingere:

- se apleacă spre spate și își îndreaptă picioarele spre ușă
- se „distanțează“, așezând obiecte pe genunchi (geanta)
- închide ochii, își freacă ochii sau își ridică mâinile în dreptul feței (Figura nr. 1)



Figura nr. 1

## Lupta

Dacă nu este suficientă „încremenirea“ și nu se poate distanța sau scăpa prin „fugă“, singura soluție rămasă este lupta. Panksepp (1998) afirma că, *în evoluția noastră ca specie, am dezvoltat strategia de a transforma frica în furie, pentru a respinge atacatorii*. În lumea modernă însă, furia nu e prea utilă și nici prea legală. Putem fi agresivi prin lovire cu pumnii, cu picioarele, sau prin mușcarea adversarului. Dar și prin postură, priviri, pufnituri sau violarea spațiului personal al celuilalt. Sesizarea elementelor de disconfort poate semnala când o persoană intenționează să vă agreseze fizic, acordându-vă și timp, pentru a încerca să evitați un conflict

Comportamentele care semnalează disconfort sunt: îndepărtarea corpului, încrețirea frunții, încrucișarea sau întinderea brațelor

În același timp, gesturile „de calmare”: răspunsul verbal urmat de atingerea gâtului sau a gurii, mângâierea gâtului sau acoperirea lui cu mâna, sau jocul cu un lănișor la gât; atingerea feței; jocul cu șuvița de par – toate sunt gesturi automate de calmare. De asemenea, dacă este fumător, va fuma mai mult; dacă mestecă gumă, va mesteca mai repede.

Alte exemple de gesturi de calmare: la bărbați jocul cu obiecte (pix, ceas, creion), frecarea bărbiei, mângâierea feței, frunții, lingerea buzelor, tragerea de lobul urechii, frecarea sau masarea cefei, mângâierea gâtului sau trage de partea cărnăasă a gâtului, deasupra mărilor lui Adam / stimulează nervul vag, care reduce pulsul și calmează, mângâierea părții din fața a cămășii sau aranjarea gulerului sau a nodului cravatei, expirația cu obrații umflați

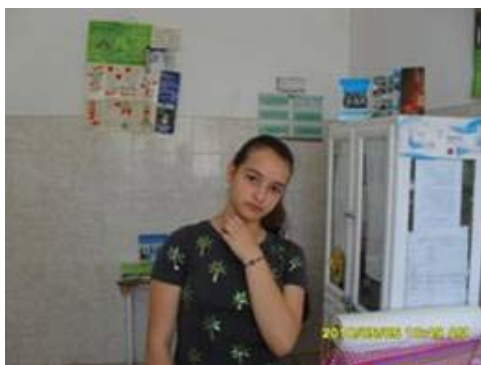


Figura nr. 2

Femeile – mâna acoperă gâtul: acoperă scobitura gâtului cu mâna, atinge sau se joacă cu un lanț sau colier pentru a se calma; gestul arată tensiune cu atât mai mult cu cât uneori mâna ajunge să cuprindă complet gâtul (Figurile 2 și 3)



Figura nr. 3

Important pentru practică:

- recunoașteți comportamentele de calmare, și stabiliți intensificarea și/sau modificarea lor
- gestul de calmare, semnifică existența unui disconfort – tocmai a existat un eveniment sau un stimul stressant – căutați să-l decelați!
- cu cât este mai mare stressul, cu atât vor fi mai multe gesturi de mângâiere a feței sau a gâtului

Cele mai sincere părți ale corpului nostru [6]

Desmond Morris (1985) a observat că picioarele comunică exact ceea ce gândim și ceea ce simțim, cu mai multă onestitate decât orice altă parte a corpului. Și asta pentru că, ancestral, tălpile și picioarele au trebuit să reacționeze instantaneu la amenințare și la pericol, în mod independent de gândirea conștientă – ceea ce fac și acum : mai întâi încremenesc, apoi încearcă să ia distanță, iar în final, dacă precedentele soluții nu sunt corespunzătoare, se pregătesc să lupte sau să lovească

Mințim prin mimica feței – învățați, deseori, de societate, „minciuna socială“, dar... picioarele ne trădează.

*Picioarele vesele.* Sunt un indiciu de încredere, când se mișcă într-o parte sau alta sau „topăie“, pot însemna chiar „sunt fericit“ – dacă picioarele se mișcă sub masă, cămașa și umerii vor prelua vibrația și se vor mișca discret în sus și în jos. Atenție, poate fi și o persoană nervoasă, sau nerăbdătoare... priviți clasa plină de elevi la sfârșitul orei. Dacă un copil stă la masă, dar de fapt ar vrea să iese afară și să se joace – observați cum își leagană picioarele pe sub masă sau cum se întinde să atingă podeaua. Corpul poate rămâne îndreptat spre adult, dar picioarele și tălpile se vor întoarce în direcția ușii – reflectare sinceră a locului către care ar vrea să se deplaseze.

*Orientarea picioarelor.* Dacă se îndreaptă cu tălpile – și cu trunchiul – spre dvs, sunteți bineveniți. Dacă nu-și mișcă picioarele spre a vă întâmpina, ci doar se rotesc puțin din șolduri spre a vă saluta – este mai bine să-i lăsați în pace. Dacă stați de vorbă cu o persoană, de multe ori, numai de la șolduri în sus se stă față în față; dacă un picior (vârful și interiorul tălpii) este îndreptat spre dvs, dar celălalt își schimbă poziția și se îndreaptă spre exterior sau spre ușă – chiar dacă vă înțelegeți bine, este un semnal că trebuie să plece (poate are o întâlnire), sau că se simte inconfortabil și dorește să plece (mai ales dacă înainte stătea

cu picioarele spre dvs și își schimbă poziția, ceva din ce i-ați spus nu i-a picat bine).

*Picioarele „neastâmpărate“* și bătutul din picior (ca și „darabana“ cu degetele) denotă că și-a pierdut răbdarea, sau că vor să scape din acea situație

Dacă persoana stă așezată pe scaun, la fel, se poate observa orientarea vârfurilor picioarelor. Când dorim să plecăm, inconștient mâinile se așează pe brațele scaunului sau pe genunchi dacă scaunul nu are brațe, și picioarele se aranjează îndreptându-se spre ieșire. (Figura nr.4)



Figura nr. 4

*Încrucișarea picioarelor* [5]. În mod normal, este un indiciu de confort, afirmă că ne simțim bine și suntem încrezători și de multe ori facem acest gest inconștient pentru a „onora“ o persoană, aplecându-ne și trunchiul spre persoana respectivă (iar apariția bruscă a unei persoane pe care nu o agreăm, ne face să revenim în poziția cu ambele tălpi paralele pe podea) (ca și cum sistemul limbic avertizează: „s-ar putea sa te confrunți cu o problemă, așa că stai cu amândouă picioarele pe pământ!“). Încrucișarea picioarelor (de obicei dreptul peste stângul) nu indică singură disconfort, decât dacă este asociată cu încrucișarea brațelor sau cu alte semne de defensivă!

Poate fi vorba de educație, de obișnuință sau chiar de obiceiuri culturale – la femei genunchii sunt ținuti de regulă apropiați; la bărbați, se ajunge până la poziția în care glezna unui picior este susținută de genunchiul celuilalt picior (poziția americanului), frecvent asociată cu brațele ridicate la ceafă, și care pare sa spună „Într-o zi ai putea fi la fel de minunat ca mine“.

Apucarea genunchilor cu mâinile este semn că se pregătește să pună capăt întâlnirii și să plece. Mai

ales dacă își și apleacă corpul înainte, sau dacă își mișcă corpul spre marginea scaunului.

La fel, dacă în timp ce două persoane vorbesc, unul își schimbă poziția, de la ambele vârfuri îndreptate spre interlocutor, spre altă direcție, ca un „L“ – reflectă dorința de a pleca sau de a scăpa din acea situație.

### *Sfidăm gravitația*

Când suntem fericiți și încântați, mergem ca și cum am pluti (îndrăgostiții și copiii) – sau gesturi ca balansul în sus și în jos pe tălpi sau mersul cu un ușor elan. Așa cum mișcăm picioarele în ritmul unui cântec care ne place, la fel le vom mișca inconștient și în concordanță cu mesajele pozitive pe care le primim sau le transmitem.

Călcâiul poate rămâne în contact cu solul, în timp ce restul piciorului se îndreaptă în sus, cu vârful spre cer – ceea ce relevă că persoana tocmai auzise un lucru plăcut. De asemenea, „poziția de start“ poate însemna că este extrem de interesat și se pregătește să se implice și mai mult.

Este interesant că gesturile picioarelor fericite, pot fi observate extrem de rar la persoanele care suferă de depresie.

### *Schimbarea mișcării picioarelor*

Trecerea de la legănarea piciorului, în poziția așezat, la mișcări scurte, ca de lovire, este un indiciu că persoana a văzut sau a auzit ceva negativ și nu este încântată.

Dacă o persoană își mișcă mereu picioarele și deodată se oprește – este un semn de încordare sau emoție, „încremenirea“.

### *Gleznele încrucișate*

Imobilizarea gleznelor încrucișate, sau întoarcerea vârfurilor picioarelor spre interior, poate însemna nesiguranță, amenințare.

În general femeile sunt învățate să stea în acest fel, în special dacă poartă fustă – dar gestul nu este la fel de normal, făcut de bărbați.

Uneori stressul cuiva poate fi semnalat de încercarea de a-și ascunde picioarele, ducându-le sub scaun sau petrecându-le pe după picioarele scaunului – este o reacție de încremenire“, indicând disconfort, anxietate sau grijă (Figura nr. 5).



Figura nr. 5

Secretele trunchiului. Ce spun umerii, pieptul și șoldurile [6]

*Înclinarea trunchiului* ne va apropia de o persoană agreabilă și ne va îndepărta de una indezirabilă

Cuplurile care se află la distanță și la nivel emoțional se „evită“, lăsând între ei un spațiu „mut“; pe bancheta din spate a mașinii, întorc unul spre celalalt doar capul, nu și corpul, și nu se ating.

*Expunerea și evitarea frontală.* Stăm „expuși“ către cei în care avem încredere (Figura nr. 6), sau care ne fac să ne simțim bine. Cu partea din față a corpului simțim căldura și confortul îmbrățișărilor.

În clase elevii se apleacă în direcția profesorului favorit. Colegii care se înțeleg, fac la fel. Cei în dezacord, evită să-și expună partea din față a corpului și se îndepărtează inconștient.

Când este imposibil sau inacceptabil social să ne îndepărtăm, folosim brațele ca bariere (Figura nr. 7).



Figura nr. 6



Figura nr. 7

*Ocuparea spațiului.* Ocuparea excesivă a spațiului, tolănirea pe canapea sau pe scaun, este în general un semn de confort, în casa fiecăruia dintre noi. Pe de altă parte, adolescenții se întind pe canapea sau pe scaun, în încercarea de a domina nonverbal mediul, în timp ce sunt muștrați de către părinți.

*Ridicarea din umeri:* un răspuns onest și adevărat determină ridicarea ambilor umeri brusc, la același nivel; dacă ridicarea este șovăitoare și parțială, doar cu un umăr, există o mare probabilitate de nesinceritate.

„*Broasca țestoasă*“: în timp ce vorbește sau reacționează la un eveniment negativ, persoana își ridică umerii încet spre urechi, ascunzând gâtul – este un semn de stânjenală extremă, de lipsă de încredere în sine, sau de manifestare a slăbiciunii și înfrângerii (Figura nr. 8).



Figura nr. 8

Brațele [5]

Entuziasmul, fericirea, energia se opun gravitației. O persoană încrezătoare își leagă brațele în timpul mersului. O persoană nesigură își reține în mod inconștient mișcarea brațelor.



În stări de supărare sau teamă, când suntem răniți, amenințați, ultragiați sau îngrijorați, ne retragem brațele – atât ca poziție de protecție, cât și ca poziție lipsită de provocare – tocmai pentru a asigura supraviețuirea. Gestul de încremenire a brațelor la un copil, apărut brusc în prezența unui adult, poate fi indiciu al unui abuz! Rănile făcute prin cădere nu apar pe partea interioară a membrelor superioare (pe partea brațelor dinspre corp) ci, mai degrabă pe coate sau pe partea externă a brațelor. Pe de altă parte, o persoană preocupată de geanta sa cu valori, o va ține strâns lipită de corp.

Există gesturi universale ale brațelor, care comunică mesaje: bună ziua, la revedere / pa, vino aici, nu știi, aici, acolo, sus, oprește-te, mergi înapoi, dispari din calea mea, și, „nu pot crede ca s-a întâmplat așa ceva! Există și gesturi care comunică un comportament de izolare: nu te apropia! Nu mă atinge! De exemplu, postura „regală“ cu brațele duse la spate (regii și reginele).

Indivizii încrezători în forțele proprii, sau cu un statut înalt, vor pretinde mai mult teritoriu pentru brațe decât cei mai puțin siguri de ei sau cu o situație mai umilă. Un bărbat dominant, își întinde brațul pe spătarul scaunului femeii de alături (sau pe după umărul ei) ca să arate că acela este teritoriul lui. La masa de conferințe, șefii își întind brațele pe masă, sau o ocupă cu obiecte personale (servietă, geantă, hârtii). O persoană aflată la masa de conferințe care stă cu coatele lipite de talie și cu genunchii strânși, transmite mesaje de slăbiciune și lipsă de încredere.

Mâinile în șolduri (Figura nr. 9) – proiectează o imagine de autoritate (poliție, armată), dar și femeile aflate în posturi de conducere, când se confruntă cu bărbați în sala de consiliu, vrând să arate că nu au de gând să se lase intimidat, și că se consideră egale cu bărbații.



Figura nr. 9

Mâinile în șolduri: există și o variantă a gestului tradițional (mâinile în șolduri și degetele mari îndreptate spre spate), în care degetele mari sunt orientate în față – aceasta semnificând că oamenii vor să afle un lucru care îi îngrijorează.

Brațele încrucișate – formează o „barieră“ protectoare și autoconfort, ori de câte ori trăim o stare de stress, anxietate sau suferință [1] – poate fi o postură defensivă, când suntem într-o situație tensionată sau când un gând negativ ne trece prin minte

Dar brațele se pot încrucișa și de frig!

În condiții de stress, sistemul limbic determină dirijarea sângelui spre organele esențiale, în pregătirea de fugă sau luptă; astfel, sângele se îndepărtează de piele – care devine palidă, și în plus, scade temperatura la suprafața corpului – de aceea, în condiții de interogatoriu, muștrări, pericole – subiectul resimte adesea senzația de frig

Ambele brațe pliate pe piept exprimă disconfort, nesiguranță, dezacord cu vorbitorul



Figura nr. 10

Când ambele mâini apucă strâns partea de sus a brațelor (ca și cum s-ar ține de brațele unui scaun), denotă anxietate extremă, sau este în așteptarea unui eveniment neplăcut, sau este foarte încapățânată cu privire la ceva anume (figura nr. 10)

Tot ca gest de barieră interpretăm și următoarele: – încheierea sacoului în timp ce vorbește cu cineva (dar îl va deschide când conversația se termină)

– „scutul“ ținut în fața pieptului: poate fi o pernă, o haină, o geantă, o sacoșă, un rucsac  
– Femeile își încrucisează brațele peste stomac, chiar sub sâni. Studentele își țin caietele în dreptul pieptului când intră în clasă în primele zile, apoi le mută în lateral

- Bărbații sunt mai discreți – țin un braț în dreptul pieptului, jucându-se cu ceasul sau cu butonii de la manșetă
- Postura cu brațele încrucișate este confortabilă și nu înseamnă în general respingere – decât atunci când încrucișarea se produce brusc și brațele sunt strânse puternic cu mâinile, aceasta indicând disconfort

### *Postura dominantă*

O persoană așezată pe scaun se lasă pe spate, își ridică brațele și își împletește degetele la ceafă

Brațele desfășurate peste alte scaune demonstrează că persoana se simte încrezătoare și în largul său (Figura nr. 11)



Figura nr. 11

### **Bibliografie**

1. Borg J. Limbajul trupului. Ed All Educational. București 2010
2. Prutianu St. Manual de comunicare și negociere în afaceri. Ed Polirom. Iași 2000
3. Lupu I, Zanc I. Sociologie medicală. Ed Polirom. Iași 1999
4. Birkenbihl VF. Semnalele corpului. Ed Gemma Press. București 1999
5. Pease A. Limbajul trupului. Ed Polimark. București 1993
6. Navarro J, Karlins M. Secretele comunicării nonverbele. Meteor Press. București 2008
7. Collet P. Cartea gesturilor. Editura Trei. București 2005
8. Messinger J. Dicționarul ilustrat al gesturilor. Ed Littera. București 2013
9. Quilliam S. Tainele limbajului trupului. Ed Polimark. București 2001
10. De Peretti A, Legrand JA, Boniface J. Tehnici de comunicare. Ed Polirom. Iași 2001
11. Vartan NV. Imaginea de sine. Ed Polirom. Iași 1999
12. <https://www.kevinmd.com/blog/2018/05/your-patient-has-judged-you-7-seconds-after-meeting-you.html>
13. <https://www.filmedocumentare.com/limbajul-trupului-arata-cine-esti>