

Komunikaty niewerbalne tworzące dystans do pacjenta i budzące u niego zniechęcenie do rozmowy:

- w zakresie mimiki – napięte mięśnie twarzy, zmarszczone brwi, zwężone oczy, zaciśnięte usta, wysuwanie podbródka;
- w zakresie gestykulacji – gwałtowne, nerwowe ruchy, nadmierna gestykulacja lub brak gestykulacji, dłonie w kieszeniach lub zaciśnięte w pięści;
- w zakresie kontaktu wzrokowego – unikanie wzroku, agresywne, wyzywające spojrzenie, patrzenie w inną stronę, spuszczenie wzroku, patrzenie ponad głowę rozmówcy;
- w zakresie głosu – podniesiony, ostry ton, mówienie przez zęby, a także cichy, monotony, drżący, łamiący się głos;
- w postawie – napięta, przygarbiona, pochylona sylwetka, ręce skrzyżowane na piersi, ręce w kieszeniach lub splecione na plecach.

Podczas rozmowy aż 65% informacji przekazywanych jest za pomocą komunikacji niewerbalnej, a jedynie 35% informacji drogą werbalną. Pacjenci najpierw widzą, potem dopiero dociera do nich sygnał werbalny. Informacje przekazywane niewerbalnie są odbierane wcześniej niż znaczenie słów. To komunikatami niewerbalnymi lekarz informuje o swoich emocjach, intencjach i nastawieniu do rozmówcy. Za pomocą komunikatów niewerbalnych może kształtować swój wizerunek, tworzyć nastrój i klimat rozmowy, a także wpływać na postawy i emocje pacjentów.

Na ogół czujemy się bezpieczniej i swobodniej w towarzystwie osób, które zachowują się podobnie do nas. Odzwierciedlając zachowanie, nastrój, postawę, gesty, swobodę i szybkość ruchów, spojrzenie, ton głosu, tempo mówienia, słownictwo, zachowywany dystans do drugiej osoby, stajemy się lepszym rozmówcą i jesteśmy lepiej postrzegani przez osoby, z którymi rozmawiamy. Pokazujemy, że rozumiemy rozmówcę i potrafimy wczuć się w jego sytuację. Odzwierciedlenie polega na oddawaniu własnym zachowaniem nastroju i zachowań naszego rozmówcy, nie jest jednak naśladowaniem.

Nie należy odzwierciedlać zachowań demonstracyjnie wrogich. Pociąga to za sobą ryzyko, chociaż w wyjątkowych sytuacjach może być skuteczne. Odzwierciedlanie niechęci, dezaprobaty, znudzenia, wycofania najczęściej przyczynia się do impasu lub eskalacji negatywnych zachowań, a w efekcie do pogorszenia relacji między rozmówcami. Jeśli nasz rozmówca okazuje nieprzy-