

Définitions

La communication non verbale désigne l'ensemble des échanges d'informations entre individus qui ne passent pas par les mots. Elle inclut des signaux et des indices qui sont souvent inconscients ou implicites, mais qui jouent un rôle crucial dans les interactions sociales car elle permet notamment d'exprimer les émotions et les sentiments.

Cette communication peut avoir une grande influence sur la relation ; surtout si elle contredit le message transmis par la communication verbale.

Martin Winckler définit la communication non verbale comme « *le fait d'envoyer et de recevoir des messages sans passer par la parole mais au moyen des expressions du visage, des postures, des gestes, des bruits divers. Les choix vestimentaires, la coiffure, la position du corps, le maquillage, les mimiques sont tous des éléments de communication non verbale* ».

D'après Albert Mehrabian, psychologue, 55% de la communication est non verbale lors d'un échange.

Gestes

Les gestes jouent un rôle central dans la communication non verbale car ils permettent d'exprimer des émotions, des attitudes et des intentions sans utiliser de mots. Cependant, il est important de tenir compte du contexte culturel et situationnel pour interpréter correctement les gestes.

On distingue 5 grandes catégories de gestes selon Knapp et Hall :

- Emblématiques : symbolisation de certaines expressions (ex : pouce vers le haut)
- Illustratifs : illustration de ce qui est dit par un geste (ex : hocher la tête pour dire oui)
- Manifestations affectives : geste traduisant une émotion (ex : ouvrir la bouche lorsqu'on est surpris)
- Régulateurs : expression de son intérêt ou non (ex : froncement de sourcils)
- Adaptatifs : permettent de satisfaire un besoin personnel (ex : écrire en parlant)

"Les gestes ne constituent pas un sous-système de signes à part du système de communication, ils en sont partie intégrante" (Georget, 2004)

Apparence physique

L'apparence physique ou l'aspect extérieur de la personne est souvent la première chose que les autres remarquent ; elle peut influencer les perceptions et les interactions.

Elle sert à exprimer l'identité, le statut, et les émotions, et est fortement influencée par les normes sociales et culturelles. Une apparence soignée et appropriée au contexte peut faciliter les relations et renforcer la crédibilité, tandis qu'une apparence négligée ou inappropriée peut entraîner des malentendus ou des jugements négatifs.

Exemples : vêtements sales, froissés, cheveux non coiffés, etc ...

Posture

La posture ou l'attitude de la personne participe à la communication non verbale en traduisant les émotions ressenties. Le corps a tendance à s'orienter là où l'esprit souhaite aller. La manière dont on se tient, s'assoit ou se déplace peut transmettre une multitude d'informations sans qu'un mot ne soit prononcé.

Selon W James, il existe 4 attitudes fondamentales, les attitudes :

- Attentive : manifestation d'un intérêt
- De rejet : manifestation d'une fuite
- D'expansion : manifestation d'un mépris
- De contraction : manifestation d'une crainte

Exemples : avoir les bras croisés, les épaules tombantes ...

Silence

Le silence a toute sa place dans la communication non verbale.

En effet, chaque silence doit être analysé en fonction du contexte car certains silences sont lourds de sens. Il peut être important notamment pour laisser le temps à l'interlocuteur de verbaliser son ressenti.

Il peut exprimer différentes choses : un ennui, une pensée, une réflexion, une douleur, une attention, etc ... Et il est le plus souvent utilisé de manière spontanée et inconsciente.

« Quelqu'un qui ne dit rien n'est pas forcément quelqu'un qui n'a rien à dire ».

Toucher

Le toucher correspond à un contact corporel pendant la communication. Selon Stephen J Weiss, il est composé de 6 critères :

- La durée
- La localisation
- La progression
- L'intensité
- La fréquence
- La perception

Pour que le contact ait une valeur positive, il faut que la posture du soignant soit dirigée vers le patient, le corps un peu penché en avant, et qu'il y ait une corrélation avec le reste des éléments de communication (verbale, non verbale et paraverbale).

Expressions du visage

Les expressions, les mimiques du visage ou encore les regards vont permettre d'appuyer la communication. Les mimiques de la face sont le reflet privilégié des émotions. Le visage étant la partie du corps que nous regardons le plus lorsqu'on parle à quelqu'un.

On peut y repérer 6 émotions fondamentales :

- La joie
- La surprise
- La peur
- La colère
- La tristesse
- Le dégoût

Par ailleurs, le sourire est une manifestation non verbale importante car c'est une réponse à une écoute empathique ; il a toute sa place dans la relation soignant-soigné.

Proxémie

La proxémie est une composante clé de la communication non verbale qui concerne l'utilisation et la gestion de l'espace personnel entre les individus lors de leurs interactions.

La proxémie distingue plusieurs zones de proximité qui varient en fonction de la relation entre les individus et du contexte de la communication. Selon Edward T Hall, on distingue 4 zones :

- Zone intime : 0 à 45 cm
- Zone personnelle : 45 cm à 1,2 m
- Zone sociale : 1,2 m à 3,6 m
- Zone publique : au-delà de 3,6 m

La façon dont les individus utilisent l'espace varie en fonction de la nature de leur relation.

Sources

Communication non verbale, enseignement et éducation à la santé, V Baty, 2016 sur em-consulte.com
Communication verbale et communication non verbale, Sylvie Ameline, 2021
Cours IFSI
L'UE 4 en 150 cartes mentales, Anne Barrau, 2023, Vuibert
La communication dans le soin, Franck Bernard, 2014, Arnette
La communication non verbale, C Terrier, 2013
La dimension non verbale de la communication, Jean-Claude Abric, 2019

Définition

Ensemble des échanges d'informations entre individus qui ne passent pas par les mots ; inclut signaux et indices qui sont souvent inconscients ou implicites, mais qui jouent un rôle crucial dans les interactions sociales car elle permet notamment d'exprimer les émotions et les sentiments.

Peut avoir une grande influence sur la relation ; surtout si elle contredit le message transmis par la communication verbale.

Posture

Traduit les émotions ressenties.
Le corps a tendance à s'orienter là où l'esprit souhaite aller. La manière dont on se tient, s'assoit ou se déplace peut transmettre une multitude d'informations sans qu'un mot ne soit prononcé.

4 attitudes fondamentales : attentive, de rejet, d'expansion de contraction

Ex : avoir les bras croisés, les épaules tombantes ...

Toucher

Contact corporel pendant la communication

6 critères : durée, localisation, progression, intensité, fréquence, perception

Contact avec valeur positive = il faut que la posture du soignant soit dirigée vers le patient, le corps un peu penché en avant, et qu'il y ait une corrélation avec le reste des éléments de communication

Gestes

Permettent d'exprimer des émotions, des attitudes et des intentions sans utiliser de mots.

5 grandes catégories

- Emblématiques
- Illustratifs
- Manifestations affectives
- Régulateurs
- Adaptatifs

Apparence physique

Souvent la 1^e chose que les autres remarquent : elle peut influencer perceptions et interactions.

Exprime l'identité, le statut et les émotions et est fortement influencée par les normes sociales et culturelles

Silence

Chaque silence doit être analysé en fonction du contexte car certains silences sont lourds de sens. Il peut être important notamment pour laisser le temps à l'interlocuteur de verbaliser son ressenti.

Peut exprimer différentes choses : un ennui, une pensée, une réflexion, une douleur, une attention, etc ... Et il est le plus souvent utilisé de manière spontanée et inconsciente.

Proxémie

Concerne l'utilisation et la gestion de l'espace personnel entre les individus lors de leurs interactions.

Selon Edward T Hall, on distingue 4 zones :

- Zone intime : 0 à 45 cm
- Zone personnelle : 45 cm à 1,2 m
- Zone sociale : 1,2 m à 3,6 m
- Zone publique : au-delà de 3,6 m

La façon dont les individus utilisent l'espace varie en fonction de la nature de leur relation.

UE 4.2 Soins relationnels

Communication non verbale

Expressions visage

Vont permettre d'appuyer la communication.

Les mimiques de la face sont le reflet privilégié des émotions. Le visage étant la partie du corps que nous regardons le plus lorsqu'on parle à quelqu'un.

On peut y repérer 6 émotions fondamentales : joie, surprise, peur, colère, tristesse et dégoût.

Sourire = manifestation non verbale importante car c'est une réponse à une écoute empathique ; il a toute sa place dans la relation soignant-soigné.

