

EXPRESSION DU VISAGE

Visage = principale source d'informations émotionnelles.

Mimiques identifient : la joie, la tristesse, la peur, la colère, le dégoût et la surprise.

Le sourire, lorsqu'il est authentique et adapté au contexte, favorise le sentiment de confiance.

À l'inverse, une expression fermée ou absente peut être interprétée comme de la distance ou du désintérêt.



REGARD

Le regard régule les échanges.

Il permet de montrer : son attention, son écoute, sa disponibilité et son intérêt.

Éviter constamment le regard peut être interprété comme un manque d'intérêt, alors qu'un regard trop insistant peut devenir intrusif.

Le regard doit toujours être adapté :

- à la situation clinique ;
- à la culture ;
- aux préférences de la personne.



GESTES

Les gestes accompagnent naturellement la parole.

Ils peuvent :

- illustrer une explication ;
- remplacer certains mots ;
- manifester une émotion ;
- réguler les échanges.



5 catégories : emblématiques, illustratifs, affectifs, régulateurs, adaptatifs.

SILENCE

Le silence fait partie intégrante de la communication.

Il peut traduire : une réflexion, une émotion, une douleur, une hésitation, une sidération ou une écoute attentive.

Le silence permet à la personne :

- de réfléchir ;
- d'exprimer ses émotions ;
- de reprendre le contrôle de son discours



POSTURE

La posture renseigne sur l'attitude relationnelle.

Une posture ouverte favorise l'échange : épaules détendues, bras décroisés, orientation vers la personne, légère inclinaison du buste.

À l'inverse, une posture fermée peut traduire : de la distance, de la fatigue, un manque de disponibilité, de la peur ou de la méfiance.



COMMUNICATION NON VERBALE

Elle est présente dans toute interaction humaine et participe à la qualité de la relation soignant-soigné.

TOUCHER

Le toucher est un moyen de communication particulièrement important dans les soins.

Il peut : rassurer, soutenir, accompagner et réconforter.

Le toucher thérapeutique doit toujours être :

- expliqué ;
- accepté par la personne ;
- respectueux de son intimité ;
- adapté au contexte culturel et clinique.



Plusieurs caractéristiques : localisation, durée, intensité, progression, fréquence et perception.

PROXÉMIE

Gestion de la distance physique entre 2 personnes.

4 espaces selon la zone : (Edward T. Hall)

- Intime : 0-45 cm
- Personnelle : 45 cm à 1,20 m
- Sociale : 1,20 à 3,60 m
- Publique : > 3,60 m



Le soignant doit donc :

- demander l'autorisation lorsque cela est possible ;
- expliquer chacun de ses gestes ;
- préserver la pudeur ;
- respecter l'intimité.

APPARENCE

L'apparence constitue également un message non verbal.

Chez le soignant, une tenue adaptée participe :

- au sentiment de sécurité ;
- à la crédibilité professionnelle ;
- à la prévention du risque infectieux.

Chez le patient, l'apparence peut apporter des informations utiles :

- perte de poids ;
- fatigue ;
- négligence inhabituelle ;
- signes de précarité ;
- modifications comportementales.



Ces observations doivent rester objectives et ne jamais conduire à des jugements.

FACTEURS INFLUENÇANT LA COMMUNICATION NON VERBALE

L'interprétation des comportements non verbaux dépend de nombreux facteurs :

- la culture ;
- l'âge ;
- les habitudes sociales ;
- les émotions ;
- le contexte ;
- les expériences de vie ;
- le handicap ;
- les troubles neurodéveloppementaux ;
- les pathologies psychiatriques ;
- les douleurs.

