



Tutorat 2024-2025



**FORMATION EN SOINS INFIRMIERS
PREFMS CHU DE TOULOUSE
Rédaction 2023-2024**

Semestre 1

**UEC 30
Base de la relation soignant-soigné**

Communication non verbal, émotion, conduite à tenir

Ce cours vous est proposé bénévolement par le Tutorat Les Nuits Blanches qui en est sa propriété. Il n'a bénéficié d'aucune relecture par l'équipe pédagogique de la Licence Sciences pour la Santé et de l'IFSI. Il est ainsi un outil supplémentaire, qui ne subsiste pas aux contenus diffusés par la faculté et l'institut en soins infirmiers.

Introduction à la Communication Non Verbale

La communication non verbale est au cœur de l'interaction sociale humaine. Elle regroupe l'ensemble des moyens de communication qui ne font pas appel au langage verbal ou à ses dérivés non sonores (comme l'écriture ou le langage des signes). Ces formes de communication sont les plus fondamentales, car elles existent bien avant l'apparition du langage verbal dans le développement humain et organisent les relations territoriales et hiérarchiques.

Définitions et Principes de Base

On parle de communication lorsqu'une action modifie de manière significative l'organisation du comportement d'un autre organisme. Cette modification doit être adaptée pour les deux participants à l'interaction. Il est important de noter que toute interaction n'est pas une communication. Par exemple, un nuage annonçant la pluie ne communique pas ; de même, un handicap visible n'est pas une communication non verbale. La communication implique toujours l'intentionnalité, même si cette intentionnalité n'implique pas nécessairement une conscience réfléchie. Une grande part des communications non verbales est produite sans être réfléchie consciemment.

Les Deux Aspects des Communications Non Verbales

1. **Émission** : La production de signaux non verbaux (comme la posture, l'expression faciale, l'orientation du corps).
2. **Réception (Décodage)** : La capacité à percevoir, interpréter et réagir aux signaux non verbaux émis par autrui.

Les compétences d'émission et de réception des signaux non verbaux sont souvent corrélées : les personnes qui sont de bons émetteurs tendent à être également de bons récepteurs, et inversement. Ces capacités sont indépendantes de l'éducation, de l'origine ethnique ou de l'intelligence.

La Proxémie et la Gestion de l'Espace

La proxémie (Hall, 1969) est l'étude de l'utilisation de l'espace comme moyen de communication non verbale. L'espace personnel est une "frontière portable invisible" entourant l'individu. La taille de cet espace varie selon plusieurs facteurs, tels que l'âge, le sexe, la personnalité, l'état d'humeur, les normes sociales, l'appartenance ethnique, le statut social, le degré de connaissance et d'amitié entre les individus (Gadit, 2010).

La gestion des distances interpersonnelles peut être considérée comme une régulation face à l'intrusion et au danger potentiel. Une intrusion est généralement suivie par un sentiment d'inconfort et par une série de réactions compensatoires visant à rétablir une distance virtuelle (comme la fuite, l'orientation du corps, le déplacement des bras ou l'utilisation d'objets).

La Posture et les Expressions Faciales

La posture est un autre élément clé de la communication non verbale. Elle communique des informations sur :

- L'attitude générale de la personne.
- Le statut social de l'individu.
- L'ouverture d'esprit.
- Les préférences ou inimitiés envers les personnes présentes.
- L'aptitude à entamer une interaction positive.
- L'émotion globale.

Les expressions faciales sont des changements dans le visage perceptibles visuellement, résultant de l'activation des muscles faciaux. Avec 44 muscles dans le visage, il est possible de produire jusqu'à 250 000 expressions différentes. L'information d'une expression faciale émotionnelle est essentiellement contenue dans la déformation de plusieurs traits principaux du visage : les yeux, le nez, les sourcils et la bouche.

Les fonctions des expressions faciales incluent :

- La régulation du discours verbal (par exemple, un froncement de sourcils peut indiquer une incompréhension).
- L'illustration du contenu verbal pour renforcer un argument.
- La régulation des interactions (établir, maintenir ou cesser une relation sociale).
- L'indication des processus cognitifs (comme la réflexion intense).
- L'indication de l'état émotionnel de la personne.

Les Émotions et leurs Effets

Définition de l'Émotion

L'émotion est un état psychologique multidimensionnel, en réaction à un événement externe ou interne. C'est une suite de processus comportementaux, physiologiques, cognitifs et affectifs, sélectionnés pour promouvoir des réponses automatiques et adaptées aux événements environnementaux problématiques (Oatley, 1999). Cet état permet à l'individu de gérer ses objectifs par rapport aux situations auxquelles il est confronté.

Fonctions des Émotions

Les émotions préparent à l'action en déclenchant des réactions physiologiques telles que la rougeur, la tension musculaire et les mimiques. Ces réactions sont des marqueurs utiles pour prédire le comportement futur d'une personne. Par exemple, la peur peut déclencher une réponse "fight, flight, or freeze" (combattre, fuir ou se figer) pour protéger l'individu contre un danger potentiel.

Les 10 Émotions de Base

1. L'intérêt
2. La joie
3. La surprise

4. La tristesse
5. La colère
6. Le dégoût
7. Le mépris
8. La peur
9. La honte
10. La mélancolie

Gestion des Émotions d'Autrui

1. Gestion de la Peur d'Autrui

- Réduction de l'incertitude : "La peur n'enlève pas le danger".
- Fournir peu d'informations à la fois.
- Utiliser la "scie argumentaire" (répéter des arguments de manière cohérente et progressive).
- Donner du temps à la personne.

2. Gestion de la Colère d'Autrui

- Déterminer l'objet de la colère en revisitant les événements récents.
- Discuter des raisons objectives du comportement.
- Éviter de faire de la colère un conflit personnel.
- Si la colère est dirigée vers une tierce personne, offrir un espace pour que la personne puisse exprimer ses doléances.

3. Gestion de la Tristesse d'Autrui

- Ne pas utiliser d'injonctions au changement d'humeur.
- Laisser de l'espace pour le silence.
- Être préparé avec des éléments de confort, comme une boîte de mouchoirs.

La Compassion dans la Gestion des Émotions

La compassion est la capacité de percevoir les états émotionnels et la souffrance d'autrui, tout en maintenant une différenciation de soi par rapport à l'autre. Elle implique également une motivation prosociale orientée vers le soulagement de la souffrance d'autrui.

Conclusion

Les communications non verbales sont des outils puissants pour comprendre ce que pense et ressent une personne, notamment dans un contexte de soins. Les émotions, par leur fonction d'aide au déclenchement de l'action, sont des informations essentielles à capter. L'aide au contrôle émotionnel, via des comportements compassionnels, joue un rôle clé dans l'établissement d'une alliance thérapeutique efficace.