



**Session 4 : Bienvenue à la session 4 : Soutiens à la communication pour les communicateurs formels et symboliques**

Ce document fait partie d'une série de webinaires en ligne qui traitent des soutiens à la communication et de la capacité juridique. Il accompagne la présentation de diapositives à l'adresse [www.cdacanada.com/communication-supports-article-12](http://www.cdacanada.com/communication-supports-article-12).

**Présentatrice : Barbara Collier**

Juillet 2020

## **1. Ordre du jour**

Au cours de cette session, nous nous concentrons sur certains des soutiens à la communication dont les personnes peuvent avoir besoin si elles souffrent d'un trouble de la communication et si elles parlent, ou utilisent des images, des tableaux de correspondance ou des appareils de communication. Nous appelons ces méthodes de communication des méthodes de communication formelles et symboliques. Dans la session 5, nous aborderons les soutiens à la communication pour les personnes qui n'utilisent pas de moyens de communication symboliques et qui peuvent utiliser le langage corporel, les vocalisations et les comportements.

Ainsi, dans cette session, nous explorerons les soutiens destinés aux communicateurs symboliques dans les domaines suivants :

- Identification des soutiens à la communication
- Comprendre l'information
- Communication expressive
- Assistance en matière d'options, de préférences et de prise de décision

C'est le contexte de la communication sur les choix et les décisions. Nous vous donnerons quelques exemples d'aides dans ces domaines qui peuvent être nécessaires dans tout dispositif de prise de décision - que la personne prenne une décision de manière indépendante avec de l'aide, ou qu'elle compte sur une autre personne pour prendre des décisions en son nom.

## **2. Identification des besoins de soutien**

Commençons par examiner comment identifier les besoins d'une personne en matière de soutien à la communication.

Il y a trois domaines principaux à aborder :

- Stratégies d'identification des besoins en matière de soutien à la communication
- Questionnaire de soutien à la communication
- Définir le rôle d'une personne accompagnante et déterminer si la personne souhaite que la personne lui apporte son soutien et dans quels domaines.

### 3. Captioned video

### 4. Stratégies de communication

Comme nous le dit Glenda - Ne faites pas de suppositions pour assumer les besoins d'une personne en matière de soutien à la communication. Commencez par découvrir et documenter les besoins d'une personne en matière de soutien à la communication, soit lors de la première rencontre, soit si possible avant la rencontre. Dans la prochaine diapositive, nous décrivons un outil que vous pouvez utiliser à cet effet.

- Soyez prêt à accorder plus de temps pour communiquer, car une personne souffrant d'un trouble de la communication met généralement plus de temps à communiquer - que ce soit pour parler, utiliser un système de suppléance à la communication ou comprendre ce que vous dites.
- Organisez une rencontre dans un endroit calme et sans distractions. Cela semble évident, mais de nombreux obstacles à la communication surviennent simplement parce que les gens ne peuvent pas entendre ou se concentrer sur ce qui est discuté.
- Ralentissez votre débit et soyez patient. Ce n'est pas toujours facile à faire dans un environnement où le rythme est rapide, mais le fait de se précipiter dans la communication peut rendre les choses beaucoup plus difficiles, tant pour vous que pour la personne avec laquelle vous interagissez.
- En continuant à interagir avec la personne, vous pouvez identifier des besoins de soutien spécifiques - alors examinez et vérifiez toujours les choses.

### 5. Questionnaire sur le soutien à la communication

Certaines personnes recevront des instructions sur la façon de communiquer et sur les aides dont elles peuvent avoir besoin. Ces instructions sont parfois appelées "passeports de communication". Vous pouvez obtenir des informations sur ces passeports dans les documents distribués.

Nous avons également élaboré un questionnaire de communication que vous pouvez télécharger dans les documents.

Vous pouvez soit l'envoyer par courrier électronique avant la réunion, soit le remplir avec la personne lors de votre premier entretien. Cela vous permet de savoir comment elle communique et de discuter des aides dont elle peut avoir besoin. Si vous en avez la permission, c'est une bonne chose de conserver ce formulaire dans vos dossiers et de le mettre à jour si nécessaire.

Vous pouvez également utiliser ce formulaire, non seulement pour recueillir des informations sur les besoins de soutien d'une personne, mais aussi pour vous aider à documenter la manière dont vous avez répondu à ses besoins.

Les questions posées sur le formulaire concernent :

- Comment la personne communique
- S'ils ont ou souhaitent avoir des personnes de soutien, telles qu'un membre de la famille, un ami du membre du personnel, pour les aider à communiquer ou à prendre des décisions.
- les soutiens dont ils peuvent avoir besoin lors de l'organisation de leurs rendez-vous
- les soutiens dont ils peuvent avoir besoin, le cas échéant, pour les aider à comprendre, traiter et retenir les informations que vous leur donnez verbalement ou par écrit
- les soutiens dont ils peuvent avoir besoin, le cas échéant, pour les aider à exprimer ce qu'ils veulent communiquer, pour déterminer les options et les conséquences et pour prendre la décision de remplir des formulaires et de signer des documents et, le cas échéant, les alternatives dont ils peuvent avoir besoin pour accéder au téléphone, si cela est nécessaire.

## **6. Identifier le rôle de la ou des personnes accompagnantes**

Si la personne est accompagnée d'une personne, demandez-lui si elle souhaite que cette personne assiste à la réunion - ne supposez pas qu'elle le souhaite et ne supposez pas que vous pouvez parler à l'accompagnateur, sauf si vous avez d'abord vérifié auprès de la personne.

Ne supposez jamais qu'un accompagnateur est un décideur de substitution.

Demandez à la personne si l'accompagnateur doit :

- Aider à la communication
- Aider à la prestation de services personnels
- Aider à discuter des problèmes et à prendre des décisions
- Être présent pour le soutien moral, écouter et prendre des notes

Soyez sensible aux questions de vie privée et découvrez ce que la personne souhaite partager avec la personne de soutien. Déterminez s'il est nécessaire de conclure un accord de confidentialité.

Cindy DeGraff nous explique pourquoi il est important d'être très clair sur le rôle de la ou des personne(s) de soutien.

## **7. Captioned video**

## **8. Besoin d'une aide à la compréhension**

Dans cette section, nous nous concentrerons sur les aides destinées à aider une personne à comprendre les informations. La compréhension de l'information est essentielle pour qu'une personne puisse prendre une décision en connaissance de cause.

Il est important de se rappeler que les personnes souffrant d'un handicap qui affecte leur façon de parler n'ont pas nécessairement de difficultés à comprendre ce que vous dites.

Toutefois, de nombreuses personnes souffrent de handicaps qui affectent leur façon de traiter ou de comprendre le langage parlé. Elles peuvent avoir un traumatisme crânien, une déficience intellectuelle, un trouble de l'apprentissage ou une aphasie après un accident vasculaire cérébral. Les difficultés d'une personne à comprendre le langage parlé peuvent être évidentes, mais elles peuvent aussi être cachées - et elle peut ne pas se sentir à l'aise de vous dire qu'elle ne comprend pas - elle peut prétendre comprendre alors qu'en fait elle ne comprend pas. Elle peut contrôler la conversation en parlant d'autres choses plutôt qu'en répondant à vos questions, ou elle peut répondre de manière inappropriée ou incohérente. Il est donc important de vérifier la compréhension et d'apporter le soutien dont une personne peut avoir besoin.

En fonction de la décision à prendre, les personnes peuvent avoir une expérience de vie limitée et ne pas être familiarisées avec les questions abordées. Certaines situations de prise de décision sont très stressantes, car il y a beaucoup de nouvelles informations qui doivent être non seulement entendues mais aussi traitées avant qu'une décision puisse être prise.

## **9. Domaines de soutien à la compréhension**

Nous nous intéresserons aux aides dont les personnes peuvent avoir besoin pour comprendre des informations orales ou écrites dans les domaines suivants :

- Stratégies générales que vous pouvez utiliser pour favoriser la compréhension
- Outils visuels pour faciliter la compréhension des informations orales

- Comment les personnes de soutien peuvent aider une personne à comprendre
- Documents écrits accessibles

## 10. Stratégies de soutien à la compréhension

Nous sommes tous gagnants lorsque l'information nous est donnée de manière claire et facile à comprendre. C'est encore plus important lorsqu'une personne souffre d'un handicap qui affecte sa façon de traiter et de comprendre le langage parlé. Aujourd'hui, beaucoup d'entre nous pensent que nous sommes de bons communicateurs et que les gens devraient comprendre ce que nous disons... mais la réalité est que certains d'entre nous parlent trop vite, disent les choses de manière longue et compliquée, supposent que l'autre personne comprend et si ce n'est pas le cas, nous continuons à parler jusqu'à ce qu'elle comprenne. Ces situations posent des problèmes importants aux personnes handicapées, et cela affecte leur façon de comprendre le langage parlé.

Voici quelques bonnes pratiques générales :

- Utilisez un langage clair et courant. - Évitez le jargon et la terminologie.
- Utilisez des phrases courtes
- Donnez des informations clés
- Ralentissez votre rythme de parole - restez naturel mais ralentissez un peu, comme je parle maintenant
- Faites une pause entre les phrases pour donner à la personne le temps de se préparer. C'est l'une des stratégies les plus efficaces que vous pouvez utiliser. Attendez que la personne ait assimilé ce que vous avez dit avant de continuer à parler. Recherchez son engagement - vous suit-elle - hoche-t-elle la tête en utilisant une expression faciale pour vous montrer qu'elle est avec vous.
- Découpez l'information en morceaux faciles à gérer, examinez fréquemment l'information et vérifiez si elle est comprise.

Il y a différentes façons de le faire :

Vous pourriez :

- demander à la personne de vous dire ce qu'elle a compris jusqu'à présent
- poser des questions alternatives forcées - parlons-nous de ...ou ... ?
- poser des questions par oui ou par non - s'agit-il d'une maison de retraite ?
- posez des questions de la même manière - s'agit-il d'une opération chirurgicale ? parlons-nous de chirurgie ?

## 11. Outils d'aide à la compréhension

L'un des moyens les plus efficaces d'aider une personne à comprendre des mots prononcés, des concepts abstraits ou des événements est de montrer ce dont vous parlez.

- Le cas échéant, utilisez des gestes et pointez des objets lorsque vous en parlez.
- Si la personne sait lire, notez les mots clés de ce que vous dites. C'est une stratégie particulièrement importante dans le cadre d'une interaction avec une personne atteinte d'aphasie ou de lésion cérébrale acquise, qui peut trouver plus facile de comprendre ce que vous dites lorsque vous l'accompagnez de mots écrits.
- Si la personne a un niveau d'alphabétisation limité, montrez-lui des images et des illustrations.

Il existe un certain nombre d'excellentes ressources contextuelles pour les soins de santé, le bien-être, la justice, les services communautaires - certaines d'entre elles sont des récits sans mots écrits. Elles montrent une séquence d'images qui indique à une personne ce qui va se passer lorsqu'elle se rendra à l'hôpital ou au tribunal. Ces ressources facilitent non seulement la compréhension, mais peuvent également réduire l'anxiété et la peur d'une personne en l'aidant à comprendre et à se préparer aux événements.

Les ressources présentées dans cette image comprennent le livre de communication First Response de Widget, Preventing Falls, qui est une ressource en images développée par l'Institut de l'Aphasie, et quelques livres de Beyond Words, une société du Royaume-Uni.

Consultez les documents pour obtenir une liste de ressources destinées à faciliter la compréhension.

Sur la diapositive suivante, vous verrez une vidéo de Beyond Words sur leurs livres d'images et sur la manière dont ils peuvent aider les personnes souffrant de troubles de l'apprentissage à comprendre les événements.

## **12. Captioned Video**

## **13. Soutiens pour lire l'information**

Une personne peut vouloir lire ce dont vous parlez.

Demandez toujours à la personne si elle souhaite que vous, ou sa personne de soutien, l'aidiez à lire et/ou à comprendre ces informations. C'est une bonne pratique d'utiliser un langage simple dans vos livrets, brochures, formulaires de consentement, accords et contrats, que ce soit sur papier ou sur votre site web.

Le langage clair est un ensemble de directives d'écriture qui facilite la lecture et la compréhension des informations écrites. Elles sont utiles aux personnes faiblement alphabétisées en raison d'un handicap de développement, d'un trouble d'apprentissage, d'une lésion cérébrale acquise, ou aux personnes dont l'anglais est la deuxième langue ou qui ont de faibles résultats scolaires.

Les lignes directrices sur le langage clair mettent l'accent sur un langage et une grammaire simplifiés, des phrases courtes, une ponctuation minimale, une police et une mise en page claires et l'utilisation d'images pour soutenir le sens.

Il existe un certain nombre de ressources pour aider à développer des ressources en langage clair. Vous pouvez également faire appel à un groupe de personnes qui ont une expertise dans ce domaine, comme People First Canada.

## **14. Aide à la compréhension**

Une personne de soutien peut grandement faciliter la compréhension d'une personne parce qu'elle la connaît bien et a une idée de ce dont elle peut avoir besoin pour l'aider à comprendre les informations. Il est de votre responsabilité de veiller à ce que la personne de soutien transmette des informations exactes, ce qui signifie que vous devez être présent et observer le processus.

Une personne de soutien peut vous aider :

- en vérifiant la compréhension de manière respectueuse
- Elle peut vous faire savoir si elle pense que vous parlez d'une manière trop complexe pour que la personne puisse comprendre
- Elle peut reformuler l'information de manière à ce que la personne comprenne
- Elle peut également transmettre des informations sur le vécu de la personne que vous ne connaissez peut-être pas- Et elle peut être en mesure de fournir des outils de soutien visuel appropriés pour aider la personne.

Veuillez vous référer aux documents pour obtenir un lien vers la formation en ligne de CDAC pour les personnes de soutien sur les moyens d'aider les gens à comprendre les informations.

## **15. Captioned video.**

## **16. Communication expressive**

Dans la section suivante, nous nous concentrons sur la communication expressive. La communication expressive est la façon dont nous transmettons ce que nous pensons par la parole, en pointant des images, en écrivant, en tapant ou en utilisant un dispositif de communication. Nous avons besoin de moyens pour poser des questions, exprimer nos préoccupations, nos opinions, nos préférences et nos décisions.

Les personnes peuvent avoir besoin de soutien pour exprimer ce qu'elles veulent dire si :

- elles parlent d'une manière que des personnes non familières peuvent difficilement comprendre

- elles n'ont pas les mots pour exprimer exactement ce qu'elles pensent
- elles ne parlent pas ou peu et ont besoin d'un autre moyen de communiquer
- Ou si elles ne peuvent pas écrire pour remplir un formulaire ou signer un document

Dans cette section, nous nous concentrons sur les aides dont les personnes peuvent avoir besoin pour exprimer ce qu'elles veulent communiquer.

## 17. Domaines pour les soutiens à la communication expressive

Examinons les soutiens dont les personnes ont besoin pour communiquer ce qu'elles veulent dire.

Elles peuvent avoir besoin :

- que vous utilisiez des stratégies pour faciliter leur communication expressive
- d'aides et d'outils de communication
- que leur personne de soutien les aide à communiquer efficacement leur message d'une manière que vous comprenez.

## 18. Stratégies de soutien à la communication expressive

Les stratégies que vous pouvez utiliser pour soutenir la communication expressive comprennent :

- Trouver la méthode de communication préférée de l'individu. Tout le monde est différent - et il est important de le demander.
- La personne peut vouloir parler et faire appel à une personne de soutien pour interpréter ce qu'elle dit si vous ne la comprenez pas, ou elle peut vouloir clarifier en répétant ce qu'elle a dit ou en montrant une image, en écrivant ou en tapant à la machine.
- Elle peut aussi utiliser un tableau d'images ou de lettres ou un appareil comme méthode de communication préférée. Si tel est le cas, assurez-vous qu'elle a accès à son appareil ou à son écran à tout moment. Si ce n'est pas évident, demandez à la personne de vous montrer comment elle utilise son moyen de communication et demandez-lui ce que vous devez faire lorsque vous communiquez avec elle.
- Évitez de contrôler la situation en posant trop de questions du type oui et non.
- Donnez à la personne la possibilité de communiquer ce qu'elle veut dire, de poser des questions, d'exprimer ses opinions et ses préférences.
- Prévenez la personne si vous ne la comprenez pas. Cela est plus respectueux que de prétendre comprendre. Cela donne à la personne l'occasion de clarifier. Vous pouvez dire : "Je ne suis pas sûr de ce que vous avez dit / communiqué / signifié ?"
- Si nécessaire, suggérez ce qui pourrait être utile pour comprendre :
  - Pouvez-vous répéter ?
  - Pouvez-vous me le dire d'une autre manière ?



- Pouvez-vous m'en dire plus ?

- Demandez si elle a besoin d'aide pour remplir les formulaires et comment elle signe les documents.

Dans la diapositive suivante, Glenda Watson Hyatt nous parle de l'importance des outils de communication pour la communication expressive.

## 19. Captioned video.

## 20. Aides et outils de communication expressifs

Les systèmes de communication personnelle appartiennent à l'individu et sont utilisés pour la communication quotidienne.

- Les personnes qui savent lire et écrire peuvent utiliser:
- un stylo et du papier / un Boogie Board / un tableau blanc ou elles peuvent épeler des mots sur un tableau de correspondance, taper sur une tablette, un smart phone ou un appareil de synthèse vocale
- Les personnes non alphabétisées peuvent communiquer en pointant des images ou des symboles sur un tableau ou en sélectionnant des éléments sur une tablette, un smartphone ou un appareil.
- Les personnes utilisent des appareils en tapant ou en sélectionnant des éléments sur un clavier, un écran tactile, des interrupteurs ou la technologie du regard.

Les personnes se procurent généralement ces tableaux et appareils par l'intermédiaire d'un orthophoniste ou de services spécialisés de suppléance à la communication.

Il n'entre pas dans le cadre de cette ressource d'énumérer tous les différents moyens de communication des personnes. Cependant, les documents contiennent des liens qui peuvent fournir plus d'informations.

## 21. Exemples de tableaux de communication thématique

Certaines personnes peuvent avoir besoin de tableaux thématiques spécifiques au contexte parce qu'elles n'ont pas le vocabulaire nécessaire dans leur appareil ou sur leur tableau. Les personnes qui parlent et qui souffrent de troubles cognitifs ou d'apprentissage peuvent également utiliser des tableaux thématiques parce qu'ils peuvent leur offrir des options auxquelles elles ne pensent pas ou avec lesquelles elles ne sont pas à l'aise pour parler.

Par exemple, voici un côté d'un tableau d'hôpital de Vidatak avec des phrases pour communiquer sur la santé et ce dont une personne pourrait avoir besoin à l'hôpital.

Voici un exemple d'échelle de douleur de Widget. Il montre des images représentant une douleur nulle à une douleur intense et des réponses rapides pour oui, non, je ne sais pas et bon et mauvais.

Voici un exemple de tableau que CDAC a développé pour communiquer dans des affaires judiciaires.

Voici un tableau de CDAC sur la sécurité et les urgences.

Un tableau de CDAC sur la violence physique.

De plus, nous avons une série de tableaux thématiques que les gens peuvent utiliser pour vous dire comment communiquer avec eux.

Nous avons inclus une liste de ressources dans les documents. Beaucoup de ces tableaux thématiques sont gratuits et comportent des instructions sur la manière de les utiliser.

Dans la diapositive suivante, Tracy Shepherd montre comment utiliser l'un de ces tableaux thématiques pour explorer ce qu'une personne peut vouloir qu'elle fasse lorsqu'elle communique avec eux.

## **22. Captioned video**

## **23. Rôle des personnes de soutien dans l'aide à la communication expressive**

Une personne de soutien qui connaît bien la personne peut jouer un rôle important en l'aidant à communiquer de manière expressive.

Pour aider à comprendre les rôles que les personnes de soutien peuvent jouer, nous distinguons une personne qui aide à la communication d'un défenseur ou d'un communicateur par procuration.

Un assistant à la communication transmet des messages générés ou approuvés par la personne. En d'autres termes, la personne soutenue est le communicateur. Par exemple, la personne peut épeler un message sur son tableau d'affichage - et son assistant dit ce qu'elle indique. Dans ce cas, le communicateur est l'utilisateur du tableau d'affichage - et non l'assistant.

Un communicateur par procuration, ou défenseur, utilise son propre langage. Il n'est pas généré par la personne assistée. Il dit ce qu'il pense que la personne veut ou ce qu'il pense être dans le meilleur intérêt de la personne. Cela est approprié dans certaines situations où une personne ne peut pas communiquer, même avec des aides à la communication. Dans un souci d'efficacité ou d'économie d'énergie, une personne de soutien peut jouer un rôle de mandataire ou de défenseur plutôt que d'aider la personne à communiquer son

propre message. Lorsque cela se produit, nous devons nous assurer que nous sommes en contact avec la personne pour nous assurer que nous avons vraiment de ses nouvelles.

#### **24. Captioned video**

#### **25. Captioned video**

#### **26. Aide à la communication expressive**

Une personne de soutien peut aider à la communication expressive en :

- expliquant comment une personne communique
- Communiquant ce que l'individu a généré dans des situations où vous n'avez pas compris
- Transmettant des informations que la personne lui a demandé de partager avec vous

Elle peut utiliser des techniques telles que l'écho ou la répétition de ce que la personne a dit ou communiqué, ou si elle reformule un message s'il n'est pas clair. Par exemple, si la personne montre une photo d'une personne puis une photo d'un hôpital, la personne de soutien peut demander si elle communique au sujet d'une personne qui travaille dans un hôpital - et si c'est le cas, elle peut demander si la personne communique au sujet d'un médecin, d'une infirmière, etc.

Lorsqu'elle aide à la communication, la personne de soutien ne doit pas :

- Persuader ou influencer la communication de la personne de quelque manière que ce soit.
- Sauf si la personne qu'elle soutient le demande, elle ne doit pas donner son propre avis, défendre ou prendre des décisions

Dans les situations critiques où il existe des preuves d'abus de pouvoir, de coercition ou de pression excessive, il est important d'engager un orthophoniste qualifié pour aider à la communication.

#### **27. Aide à la prise de décision**

Concentrons-nous maintenant sur les aides dont les gens pourraient avoir besoin pour prendre des décisions. N'oubliez pas que toutes les personnes souffrant d'un trouble de la communication n'ont pas besoin d'aide pour prendre une décision.

Toutefois, comme tout le monde, elles ont le droit d'obtenir des informations et des conseils sur une décision qu'elles doivent prendre auprès de personnes en qui elles ont confiance.

Cette aide peut être appelée aide à la prise de décision, codécision et prise de décision partagée. Les personnes qui aident une personne à prendre des décisions peuvent être des membres de la

famille, des personnes de soutien, des amis ou toute autre personne de confiance choisie par la personne pour l'aider.

L'assistance à la prise de décision ne doit pas nécessairement être un arrangement juridique. Cependant, comme Lana Kerzner l'a mentionné dans la session 3 - il existe des juridictions au Canada où l'aide à la prise de décision est légalement reconnue.

## **28. Communication et prise de décision**

La prise de décision est un processus de communication. Pour les communicateurs formels et symboliques, la prise de décision est basée sur la compréhension des informations sur les questions abordées, la connaissance des options et des conséquences des options et la communication d'une décision.

Jusqu'à présent, nous nous sommes concentrés sur la compréhension et les soutiens à la communication expressive - abordons maintenant le soutien dont les personnes peuvent avoir besoin pour prendre des décisions.

Certaines personnes ont besoin d'un soutien à la prise de décision parce qu'elles ont des expériences de vie réduites sur lesquelles s'appuyer pour prendre un type de décision spécifique.

Certaines personnes ont peu ou pas d'expérience en matière de prise de décision parce que les décisions ont toujours été prises par quelqu'un d'autre - ou parce que leurs efforts passés pour prendre des décisions ont été ignorés ou refusés.

Et certaines personnes souffrant de troubles de la communication peuvent avoir besoin d'un soutien pour prendre des décisions dans des domaines spécifiques tels que la résolution de problèmes, l'organisation de leurs pensées, le séquençage et la planification d'actions et d'événements, l'évaluation des avantages et des inconvénients et la prise en compte des risques et des questions de sécurité. Ces domaines sont souvent appelés "fonctions exécutives". Ce sont tous des processus cognitifs linguistiques ou de communication.

Lorsque nous abordons l'aide à la prise de décision pour les personnes, nous devons considérer non seulement la décision à prendre, qui va aider, mais aussi le type de soutien spécifique dont une personne peut avoir besoin dans cette situation. En d'autres termes, l'aide à la décision n'est pas seulement une personne, c'est un processus qui s'inscrit dans la perspective plus large de l'aide à la compréhension et à la communication expressive.

## **29. Captioned video**

## **30. Captioned video**

## **31. Aide à la prise de décision**

Bien que la Convention relative aux droits des personnes handicapées stipule clairement que les personnes doivent recevoir le soutien dont elles ont besoin pour prendre des décisions, il existe peu de recherches sur la manière dont cela devrait être fait. Cependant, les approches existantes en matière de modèles de prise de décision présentent quelques éléments communs qui devraient être mis en place :

- Être clair sur la décision à prendre et garder la discussion centrée sur le sujet.
- S'assurer que la personne dispose des soutiens de communication dont elle a besoin pour communiquer ses questions, ses opinions, ses préoccupations et ses préférences.

Il est judicieux de désigner une personne pour aider à la communication s'il y a un groupe - cela permet d'offrir un espace pour que les opinions de la personne soient entendues.

- Brainstorming sur les options et les conséquences. Utilisez des supports visuels tels qu'un tableau blanc ou un stylo et du papier pour lister les avantages et les inconvénients afin que chacun puisse voir et entendre ce qui est discuté.
- Veillez à ce que la personne soit toujours au centre de la discussion, en lui donnant le temps de poser des questions, d'exprimer ses préoccupations et ses opinions.
- Reconnaissez et respectez les préférences et les opinions de la personne.
- Si nécessaire, négociez des alternatives qui prennent en considération le point de vue de l'individu.

Dans la vidéo suivante, Charlene Cratt montre comment elle utilise un processus appelé "Talking Mats" pour aider les personnes à réfléchir aux options et à communiquer leurs préférences et leurs décisions. Elle explique que l'utilisation d'un processus comme Talking Mats élimine certains des préjugés qui peuvent exister lorsque d'autres personnes sont impliquées dans la prise de décision, et que même les personnes qui connaissent bien un individu peuvent être surprises lorsqu'on lui donne les outils et la possibilité d'exprimer ses opinions.

### **32. Captioned video**

### **33. Tableaux thématiques pour la prise de décisions**

Des informations sur Talking Mats et les formations que vous pouvez suivre sur la façon d'utiliser cette technique sont disponibles dans le document.

Vous pouvez également y trouver des liens à télécharger pour un certain nombre d'écrans de communication que nous avons développés pour les situations de prise de décision.

Ces liens sont les suivants :

- Une image d'accord / de consentement - il y a du vocabulaire non seulement pour oui et non et je ne sais pas, mais je dois aussi y réfléchir - et la possibilité de discuter du problème avec quelqu'un.
- l'écran permettant d'explorer les options et les choix comporte un vocabulaire permettant de poser des questions sur les choix, sur ce qui va se passer et une échelle de réponse en bas.
- L'écran appelé "Laissez-moi vous dire ce que je pense" fonctionne comme Talking mats - avec une présentation des poses - l'individu peut trier les images en échelles positives et négatives
- L'affichage porte sur les préoccupations et les inquiétudes - la personne peut l'utiliser pour communiquer l'importance d'une question pour elle
- Vous pouvez obtenir ces présentations et d'autres encore dans les documents.

### **34. Rôle des aidants à la prise de décision**

La recherche a identifié les facteurs qui contribuent à des résultats positifs lorsqu'on aide une personne dans ces situations. Comme nous l'avons déjà mentionné, les personnes qui soutiennent les décisions devraient :

- Bien connaître la personne et avoir une relation respectueuse avec elle.
- Une autre caractéristique clé qui a été identifiée dans l'aide à la prise de décision positive est le soutien des personnes qui reconnaissent le droit de la personne à l'autonomie, à prendre des risques raisonnables, à faire des choix et à prendre des décisions.
- Un orthophoniste peut être en mesure de fournir des informations sur les moyens spécifiques d'aider les personnes qui ont des difficultés avec la fonction exécutive - résolution de problèmes, tri des options et prise en compte des conséquences, ainsi que séquençage et planification.
- Le cas échéant, utiliser une approche collaborative pour la résolution des problèmes - Une personne ne sait pas tout sur une autre personne et c'est particulièrement vrai lorsqu'une personne souffre d'un trouble de la communication.

### **35. Captioned video**

### **36. Captioned video**

### **37. Captioned video**

### **38. Services d'orthophonie**

Enfin, nous vous rappelons que dans certaines situations, un orthophoniste impartial et qualifié est nécessaire.

- Une personne qui a un trouble de la communication peut avoir besoin de services d'orthophonie si son besoin de soutien est au-delà de ce que vous pouvez lui fournir
- Si la personne n'a pas de personne de confiance pour l'aider à communiquer
- S'il existe un conflit d'intérêts perçu entre la personne et la personne qui l'aide à communiquer, ou
- S'il existe des preuves de coercition, de persuasion ou d'abus de pouvoir
- Dans des situations critiques, comme l'assistance médicale à un mourant ou la communication dans un cadre policier, juridique ou judiciaire

Vous pouvez obtenir des informations sur les services d'orthophonie et de communication intermédiaire dans les documents distribués.

### **39. Politiques, pratiques et documents**

De la même manière que les organisations sont tenues de rendre leurs espaces physiquement accessibles aux personnes, elles doivent également rendre leurs services de communication accessibles. Cela signifie avoir des politiques, des pratiques et une documentation conformes à la législation sur les droits de l'homme et à l'article 12 de la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées.

Nous fournissons dans les documents une liste de contrôle que vous pouvez utiliser pour vous guider dans la documentation :

- Les besoins de l'individu en matière de soutien à la communication
- Comment et quand ces aides ont été fournies
- Comment les décisions ont été prises en connaissance de cause et par qui

Vous obtiendrez également des liens vers d'autres ressources que vous pouvez utiliser à des fins de formation.