



Accès Troubles de la Communication Canada

SOUTIENS À LA COMMUNICATION

COMMUNICATEURS FORMELS, SYMBOLIQUES

PRESENTATRICE: BARBARA COLLIER

Session 4


2020

1

Ordre du jour

Soutiens à la communication pour les personnes qui parlent, utilisent des images, des symboles, un tableau alphabétique ou un appareil de communication dans toutes les situations de prise de décision dans les domaines suivants:

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




© 2020

2

Identifier les soutiens à la Communication

- Stratégies pour identifier les besoins en soutiens à la communication
- Questionnaire sur le soutien à la communication
- Rôle de la ou des personne(s) de soutien



© 2020

3

Glenda Watson Hyatt sur la communication respectueuse

Glenda communique à l'aide de son iPad.

ATCC © 2020

4

Stratégies pour identifier les besoins

- Ne supposez pas que vous connaissez les aides dont une personne peut avoir besoin.
- Demandez et documentez les besoins d'une personne en matière de soutien à la communication.
- Prévoyez un délai supplémentaire pour la communication.
- Organisez une rencontre dans un endroit calme.
- Prenez votre temps et soyez patient.
- En continuant à interagir avec la personne, vous pouvez identifier des besoins en soutiens spécifiques.

ATCC © 2020

5

Questionnaire sur le soutien à la communication

- Téléchargez le questionnaire dans la documentation
- Personne(s) de soutien, si nécessaire.
- Soutien spécifique si nécessaire pour:
 - La programmation d'une réunion
 - Comprendre l'information orale et écrite
 - Une communication expressive
 - Prendre des décisions
 - Remplir et signer des formulaires
 - Communication téléphonique

ATCC © 2020

6

Identifier le rôle de la/des personne(s) accompagnante(s)

- Ne supposez pas qu'un accompagnateur est une personne de soutien ou qu'il doit assister à la réunion.
- Ne supposez pas qu'une personne accompagnante est un décideur suppléant.
- Renseignez-vous pour savoir si la personne souhaite que l'accompagnateur:
 - Aide à la communication
 - Aide à la prise de décision
 - Écoute et prenne des notes
 - Sois présent pour un soutien moral
- Discutez des questions relatives à la vie privée et de la nécessité d'un accord de confidentialité.
- Soyez clair sur le rôle de la ou des personnes qui doivent apporter leur soutien.

ATCC © 2020

7

Cindy DeGraff sur le rôle d'une personne accompagnante

ATCC © 2020

8

Aide à la compréhension

- Ne supposez pas que toute personne souffrant d'un trouble de la communication a besoin d'aide pour comprendre ce que vous dites.
- Certaines personnes peuvent avoir:
 - un handicap qui affecte leur façon de traiter et de comprendre le langage parlé
 - une expérience de vie limitée
 - une connaissance limitée d'une question en cours de discussion
- Le handicap peut être caché
- La compréhension peut être difficile à déterminer.
- Il est important de vérifier la compréhension.

ATCC © 2020

9

Types d'aides à la compréhension

- Stratégies générales que vous pouvez utiliser pour favoriser la compréhension
- Outils visuels pour soutenir la compréhension des informations orales
- Documents écrits accessibles
- Comment les personnes de soutien peuvent aider une personne à comprendre.

ATCC © 2020

10

Stratégies pour faciliter la compréhension

- Parlez de manière à ce que l'individu comprenne
- Utilisez un langage clair et courant.
- Utilisez des phrases courtes.
- Ralentissez votre rythme de parole.
- Faites une pause entre les phrases pour donner à la personne le temps de s'exprimer.
- Découpez l'information en morceaux faciles à gérer.
- Passez fréquemment en revue les informations et vérifiez si vous les comprenez.
 - Demandez 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 de type oui et 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 ?

ATCC © 2020

11

Soutiens à la compréhension visuelle

- Montrez des visuels lorsque vous parlez.
- Gestes et objets
- Mots clés écrits, diagrammes, cartes
- Illustrations
- Tableaux d'images contextuelles et livres d'histoires sociales
- Se référer aux documents pour les ressources

ATCC © 2020

12

Utilisation d'images pour favoriser la compréhension

- Partagé avec la permission de Beyond Words
- Pas de traduction disponible

ATCC © 2020

13

Aides à la lecture de l'information

- Demandez si la personne a besoin d'aide pour lire et/ou comprendre des documents écrits
- Fournir des documents en langage clair
 - Langue et grammaire simplifiées
 - Phrases courtes
 - Clé de la formation
 - Ponctuation minimale
 - Une police et une mise en page claire
 - Des illustrations qui renforcent le sens
- Le langage clair s'applique aux documents d'information, formulaires, brochures, accords, contrats sur support papier, numérique et sites web.
- Voir les documents à distribuer pour les ressources.

ATCC © 2020

14

Aide à la compréhension

- Une personne de soutien peut aider une personne à comprendre en :
 - vérifiant la compréhension
 - signalant une langue qui peut être trop complexe
 - reformulant l'information de manière à ce que l'individu la comprenne
 - reliant les informations à l'expérience vécue de la personne
 - utilisant des outils de soutien visuel appropriés
 - lisant et expliquant des informations écrites

ATCC © 2020

15

Exemples d'aide à la compréhension

ATCC © 2020

16

Communication expressive

- Les personnes peuvent avoir besoin de soutien pour exprimer ce qu'elles veulent communiquer si elles :
 - parlent d'une manière qui est difficile à comprendre pour vous et pour les autres
 - ne disposent pas des mots ou de la langue nécessaires pour exprimer ce qu'elles veulent dire
 - ont peu ou pas de parole et ont besoin d'un moyen pour communiquer
 - Ne peuvent pas écrire pour remplir et signer des formulaires

ATCC © 2020

17

Soutien à la communication expressive

- Stratégies visant à faciliter la communication expressive
- Aides et outils de communication expressifs
- Comment une personne de soutien peut aider à la communication expressive

ATCC © 2020

18

Stratégies pour soutenir la communication expressive

- Découvrez comment la personne veut communiquer.
- Si elle utilise une aide à la communication, assurez-vous qu'elle y a accès à tout moment.
- Demandez-lui ce que vous devez faire lorsque vous communiquez avec elle.
- Donnez à la personne la possibilité de poser des questions, d'exprimer ses opinions et ses préférences.
- Prévenez la personne si vous ne la comprenez pas.
- Si nécessaire, suggérez ce qui pourrait être utile pour la comprendre :
 - Pouvez-vous répéter ?
 - Pouvez-vous me le dire d'une autre manière ?
 - Pouvez-vous m'en dire plus ?
 - Demandez à la personne si elle est d'accord pour écrire, prendre des notes, remplir et signer des formulaires.

ATCC © 2020

19

Glenda Watson Hyatt sur les aides à la communication

ATCC © 2020

20

Outils pour la communication expressive

ATCC © 2020

21

Tableaux de communication thématiques

ATCC © 2020

22

Tracy Shepherd montre comment utiliser un tableau thématique

ATCC © 2020

23

Rôle de la personne de soutien pour favoriser la communication expressive

- Assistant en communication :
 - transmet les messages qui sont générés, dirigés et approuvés par la personne assistée
- Communicateur par procuration ou défenseur :
 - transmet ce qu'il pense que la personne veut ou ce qu'il pense être dans le meilleur intérêt de la personne

ATCC © 2020

24

Julie et Samantha Millar sur l'aide à la communication

ATCC © 2020

25

Exemples d'aide à la communication expressive

ATCC © 2020

26

Aide à la communication expressive

Lorsqu'elle aide à la communication, une personne de soutien peut :

- Expliquer comment la personne communique
- Communiquer ce que l'individu a généré ou lui a demandé de transmettre
- Faire écho aux messages de la personne
- Reformuler les messages incomplets d'une personne
- Vérifier la signification des messages

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

- Persuader ou influencer la communication de la personne de quelque manière que ce soit.
- Parler au nom d'une personne, à moins que celle-ci ne lui en donne l'ordre.
- Engager un orthophoniste impartial et qualifié s'il existe des preuves de conflit d'intérêt, persuasion excessive, coercition ou abus de pouvoir.

ATCC © 2020

27

Aide à la prise de décision

- Ne supposez pas que toute personne souffrant d'un trouble de la communication a besoin d'un soutien pour prendre une décision.
- Comme tout le monde, elles ont le droit de choisir d'obtenir une aide pour prendre une décision.
- L'aide à la prise de décision peut être appelée aide à la prise de décision, codécision ou prise de décision partagée.
- L'aide à la prise de décision ne doit pas nécessairement être un arrangement juridique.
- La prise de décision assistée ou soutenue est légalement reconnue dans certaines juridictions canadiennes.

ATCC © 2020

28

Prise de décision et communication

La prise de décision est un processus de communication.

- La prise de décision implique de comprendre les questions relatives à la décision, d'examiner les options et les conséquences, et d'exprimer une décision.
- Selon les besoins de la personne et la décision à prendre, elle peut porter sur un ou plusieurs domaines :
 - les expériences de vie réduites
 - réduction de l'impact passé et actuel de la communication des préférences et des décisions.
- Fonctions exécutives spécifiques de résolution de problèmes, d'organisation des pensées, de conscience de soi et de régulation, de séquençage et de planification des événements, d'évaluation des avantages et des inconvénients, de prise en compte des risques et des questions de sécurité.

ATCC © 2020

29

Casey et Sheila Morrison sur la prise de décisions

ATCC © 2020

30

Megan Henze sur le soutien à la prise de décision



31

Soutien à la prise de décision

- Soyez clair sur la décision à prendre.
- Assurez-vous que les soutiens à la communication sont en place (si nécessaire)
- Faites un brainstorming et notez les options et les conséquences sur un tableau blanc.
- Écouter les questions, les préoccupations, les préférences et les décisions de la personne
- Honorer ou négocier la meilleure façon d'honorer la préférence/la décision de la personne



32

Charlene Cratt montre comment utiliser les Talking Mats

Charlene explore la planification préalable avec Heather qui classe les objets en 3 catégories : OUI, je ne sais pas et non.



33

Tableaux thématiques pour la prise de décision

ATCC © 2020

34

Rôle de la /des personnes de soutien

Les résultats positifs sont liés à la décision des personnes qui :

- connaissent bien l'individu.
- reconnaissent le droit de la personne à l'autonomie, le droit de prendre des risques, de faire des choix et de prendre des décisions
- L'intervention d'un orthophoniste, si nécessaire.
- Utiliser une approche collaborative, si nécessaire.

ATCC © 2020

35

Megan Henze sur le respect des préférences

ATCC © 2020

36

Cathy Samuelson sur la sécurité et le choix



37

Karen McClintock sur la collaboration dans l'aide à la prise de décision



38

Services d'orthophonie

Dans certaines situations, un orthophoniste impartial et qualifié est nécessaire.

- La personne a besoin d'un soutien et d'outils qui dépassent son expérience, sa formation et ses capacités
- Il n'y a pas de personne de confiance pour aider à la communication
- Il existe un conflit d'intérêts perçu entre la personne et sa ou ses personnes de soutien
- Il existe des preuves de coercition, de persuasion ou d'abus de pouvoir
- La décision a des conséquences graves, par exemple en matière d'assistance médicale au décès ou de communication dans un cadre policier, juridique ou judiciaire



39

Politiques, pratiques et documentation

Politiques, pratiques et documentation conformes à la législation et à l'article 12 de la CNUDPH.

- Utilisez la check-list fournie dans les documents à distribuer pour documenter :
- 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

ATCC © 2020
