Comment favoriser l'inclusion des personnes vivant avec une déficience intellectuelle dans votre cabinet

COMMUNIQUER EFFICACEMENT

Lorsqu'une personne atteinte d'une déficience présente des difficultés à communiquer, il peut être utile de garder les éléments suivants à l'esprit :

OBJECTIF	TECHNIQUES DE COMMUNICATION SUGGÉRÉES
CRÉER UN LIEN • Parlez directement avec le patient ou la patiente. • Évitez de vous adresser à une personne adulte comme si vous parliez à un enfant.	• Parlez directement au patient ou à la patiente et non à son ou ses soignants. • Demandez-lui : « *Souhaitez-vous que la travailleuse de soutien/le proche aidant reste avec nous pendant la consultation ?* » • Posez des questions simples pour faire connaissance (par exemple le nom de la personne et la raison de sa visite). • Expliquez dans des termes simples comment se déroulera la visite et quels en sont les objectifs. • Attirez l'attention et le regard du patient ou de la patiente, si possible. Vous pouvez par exemple utiliser son nom ou lui toucher le bras avant de parler. • Comprenez la façon de parler du patient : « *Comment dites-vous oui et non ?* » « *Utilisez-vous un appareil ?* » « *Pouvez-vous me montrer comment utiliser ce livre/cette machine ?* » • Si le patient utilise une technique ou un appareil pour communiquer, faites en sorte qu'il soit accompagné d'un soignant qui sait l'interpréter. • Faites preuve de bienveillance et d'un regard positif. • Favorisez le recours à des objets ou des comportements réconfortants (par exemple, laisser la personne apporter un objet qu'elle aime ou lui permettre de rester debout ou de marcher plutôt que rester assise). • Respectez la préférence de ne pas avoir de contact visuel des individus présentant un trouble du spectre autistique. • Pratiquez le renforcement positif et faites des commentaires encourageants. • Concentrez-vous sur les capacités du patient plutôt que ses limites.
UTILISER UN LANGAGE ADAPTÉ • Utilisez des mots concrets. • N'élevez pas la voix.	• Utilisez un langage simple. Évitez le jargon. • Faites des phrases simples et courtes. • Utilisez un langage concret, pas abstrait. Par exemple : « *Montrez-moi* », « *Dites-moi* », « *Faites cela* », avec un geste, « *Venez avec moi* », « *Je vais...* », etc. • Dites « *Mettez votre veste* » plutôt que « *Préparez-vous* ». • Dites « *Êtes-vous en colère* ? *Êtes-vous triste* ? *Êtes-vous heureux* ? » plutôt que de demander « *Que ressentez-vous* ? » • Faites référence à des moments de la journée pour simplifier et concrétiser la notion du temps. Parlez par exemple du moment du déjeuner, de l'heure du dîner, du moment de se coucher.
ÉCOUTER • Écoutez ce que le patient dit. • Donnez-lui suffisamment de temps.	• Dites à la personne quand vous comprenez et quand vous ne comprenez pas ce qu'elle dit. • Portez attention au langage corporel et au ton de sa voix. • Chez certains individus, des différences dans la tonicité musculaire peuvent compliquer la lecture de leurs expressions faciales ou de leur langage corporel. Vérifiez si ce que vous comprenez est correct. • Soyez conscient que la visite prendra probablement plus de temps que d'habitude. • Considérez que plusieurs consultations seront peut-être nécessaires pour réaliser un bilan complet.
EXPLIQUER CLAIREMENT • Expliquez ce qui va se passer avant de commencer. • Dites et montrez ce que vous allez faire et expliquez pourquoi.	• Parlez lentement. N'élevez pas la voix. • Faites des pauses fréquentes afin de ne pas submerger le patient. • Laissez au patient suffisamment de temps pour comprendre ce que vous avez dit et pour répondre. • Si nécessaire, reformulez ou répétez vos questions, ou si le patient sait lire, écrivez-les. • Il est essentiel de vous assurer qu'il comprend. Posez aux patients qui peuvent formuler des phrases des questions telles que : *« Pouvez-vous réexpliquer ce que je viens de dire? » « Êtes-vous capable de me dire ce que je m'apprête à faire et pourquoi ? »*
COMMUNIQUER SANS MOTS • Utilisez des supports visuels. • Faites des gestes ou des démonstrations.	• Les personnes dont les capacités langagières et de compréhension sont limitées s'appuient sur des routines familières et des indices de leur environnement pour comprendre ou anticiper ce qui surviendra après. • Utilisez des diagrammes simples et des gestes. • Utilisez des images pour communiquer. Trouvez des signes dans le livre de communications du patient ou pointez des objets familiers (en disant par exemple « Cela ressemble à... »). • Certaines personnes atteintes de déficience intellectuelle s'expriment uniquement par écrit. • Lorsque c'est possible et sécuritaire, permettez au patient de manipuler et de découvrir l'équipement. • Pointez les parties du corps et mimez les actions ou les procédures (par exemple, examiner les oreilles).

Source : http://iddtoolkit.vkcsites.org/general-issues/communicating-effectively/