

Stratégies facilitatrices pour une meilleure communication avec une personne qui ne parle pas, ou mal.

En tant que professionnels auprès de personnes avec difficultés de communication, nous sommes régulièrement amenés à rappeler les règles simples visant à faciliter la communication à un ensemble de personnes, collègues ou équipes. La situation de sensibilisation auprès du grand public nous concerne aussi ainsi que la formation des étudiants et des stagiaires.

Voici une liste de conseils basiques qui doivent être complétés avec votre propre expérience, et par des images d'exemples vécus, des jeux de rôle. Cette liste ne peut pas être exhaustive, elle appelle à la réflexion et au dialogue.

L'APF a, à ce propos, édité une affiche (format 40x60) ainsi qu'un dépliant de poche où les règles de comportements basiques demandées par les personnes en difficulté d'élocution et de communication sont rappelées avec humour par écrit et avec des dessins bien choisis ! (gratuits en passant par la délégation apf de votre département : www.apf.asso.fr)

A : Généralités :

Selon que la personne a toutes ses facultés intellectuelles ou pas, selon son âge, ses déficiences associées, (troubles du langage, difficultés motrices etc.), les solutions ne seront pas identiques.

Voici quelques conseils pour une relation la plus respectueuse possible :

- Placez vous en face ou à hauteur, assis ou baissé.
- Essayez de vous donner du temps, «même si vous n'en avez pas» (!). Le temps perdu sera gagné dans une meilleure relation.
- Adressez vous directement à la personne et continuez de la regarder, même si c'est la tierce personne qui répond pour elle.
- Ne parlez JAMAIS de la personne à la troisième personne en sa présence.
- Demandez lui comment elle communique, elle a peut être des moyens alternatifs de communication avec elle.
- Si elle ne répond rien, et ne fait aucun signe signifiant, essayez quand même, en observant sa motricité, de décider avec elle d'un Oui et d'un NON pour démarrer un dialogue en réponse à vos questions.

- «Vous venez de lever la main, est ce que vous pouvez recommencer ?» (sur consigne)

- Si oui, «est ce qu'on peut se mettre d'accord que ça veut dire OUI entre nous ?»

- Donnez lui le temps d'exprimer ce OUI ou ce NON : parfois le temps de compréhension, d'idéation, auquel s'ajoute le temps de réalisation gestuelle est important.

Si la personne parle mais que ce n'est pas compréhensible, n'hésitez pas à la faire répéter. Ne faites JAMAIS semblant d'avoir compris, mais dites lui que vous ne la comprenez pas.

B : Vous pouvez alors :

- Lui proposer d'écrire le mot sur un papier, de dessiner les lettres sur le drap du lit.
- Lui demander de prononcer la première lettre (parfois ça suffit pour qu'elle redise le mot plus distinctement), puis la deuxième etc....
- Proposer vous-même une épellation de l'alphabet en lui demandant par quelle lettre le mot commence, et continuer pour construire le mot.
- Aidez vous dans ce cas d'un papier ou d'une ardoise, pour écrire les lettres au fur et à mesure
- Si elle a un tableau de lettres, sortez le, et demandez lui de vous montrer les lettres.
- Si elle ne désigne pas, désignez vous-même les lettres et proposez lui de valider successivement les lettres de son message, écrivez les. Les lettres ne sont pas toujours rangées par ordre alphabétique, suivez l'ordre proposé qui est sûrement plus rentable en rapidité, et qu'elle connaît.
- En dernier recours, envisagez d'aller chercher une personne qui comprendra mieux que vous....
- Faites ce que vous dites !

C : Si elle a un tableau de communication avec mots écrits, pictogrammes ou un cahier de vie, lisez les consignes s'il y en a (position, placement réciproque etc....)

- Si elle désigne, vous n'avez qu'à lire les traductions des images qu'elle vous montre.
- Verbalisez au fur et à mesure, et donnez vous des temps de validation, de confirmation, de reformulation.
- Si elle ne désigne pas, tournez vous-même les pages, et soyez attentifs à ses regards, ses signes de validation : attendez qu'elle vous arrête, puis suivez du doigt les lignes puis les colonnes pour qu'elle vous indique quel est le pictogramme ou l'élément signifiant.
- Si elle ne réagit pas clairement, essayez de vous mettre sur une page où quelques pictogrammes représentent ce dont vous voulez parler, et montrez lui en même temps que vous lui adressez la parole. Elle aura ainsi en direct une représentation de ce dont vous parlez.

D : Si elle a une machine de communication, sortez la et cherchez les conditions dans lesquelles elle peut l'utiliser (position, éclairage etc.)

- Avoir un appareil de communication n'exclue pas d'utiliser conjointement un tableau.
- Dans le meilleur des cas, vous n'avez qu'à écouter ce qu'elle vous dit.
- Prenez du temps, l'élaboration des messages est généralement lente.
- Pendant qu'elle fait ses messages, l'attitude correcte consiste à attendre en silence qu'elle émette son message
- Si vous désirez lire sur l'écran pour anticiper, demandez lui la permission.

E : Les conditions de temps sont parfois incompatibles avec cette communication en direct : vous pouvez alors différer.

- Lui proposer de préparer ses réponses sur les sujets que vous lui aurez communiqués, et convenir avec elle d'un rendez vous pour une communication plus rapide
- Lui demander simplement la possibilité de faire autre chose pendant qu'elle rédige, la plupart du temps elle s'en trouvera elle aussi libérée de votre regard sur elle
- Attention, certaines personnes ne peuvent pas se concentrer sur l'élaboration de leur message si vous continuez à parler à côté, et elles manquent une partie de la conversation...

F : Si vous lui posez des questions auxquelles elle peut répondre par OUI et NON :

- Posez des questions simples, avec une seule information : évitez «tu veux de la confiture ou du miel ?», procédez pas à pas.
- Évitez les doubles informations comme «tu veux aller à la piscine avec jean ?» car si elle veut y aller, mais avec quelqu'un d'autre, elle sera embarrassée.
- Évitez les interro-négatives comme «tu ne veux pas aller à la piscine ?»

En respectant cette écoute active, vous améliorerez la relation,
la participation de la personne, et participerez à diminuer son handicap.

*Elisabeth Negre,
Ergothérapeute,
Conseillère technique en communication alternative, APF.
Septembre 2006*