

La revue internationale pour les professionnels de soutien direct

Communication en vie de groupe : considérations, inclusion et activités

Par : Kimberly Forest et Allia Canzio

Avez-vous déjà pensé à la communication? Je veux dire vraiment y réfléchir. Quel effet a-t-elle sur votre entourage, quel pouvoir donne-t-elle et qu'est-ce qui vous serait enlevé en son absence? Outre la famille et les amis proches, les professionnels du soutien direct (PSD) sont les personnes les plus importantes dans la vie des personnes qu'ils soutiennent. Cela est particulièrement vrai pour les personnes qui résident dans des foyers de groupe. Dès le réveil des résidents, jusqu'à la fin de la journée lorsqu'ils s'endorment, le personnel du foyer de groupe accompagne les personnes dans leurs besoins quotidiens. Ce qui peut parfois être négligé, ce sont les besoins de communication d'un individu. La capacité de communiquer les désirs et les besoins, ainsi que la capacité de s'engager socialement sont tout aussi importantes que les besoins typiques fournis par les PSD. Dans cet article, nous voulons aborder les considérations que les PSD doivent prendre en compte lorsqu'ils communiquent avec les personnes qu'ils soutiennent. Comment assurer l'inclusion avec tous les niveaux de communication et certaines activités qui favorisent la communication et s'intègrent facilement dans la vie quotidienne.

Éditeurs : Angie Nethercott, M.A., RP
Chanelle Salonia, M.A., BCBA

Quels types de questions le client comprend-il? Quelle est sa connaissance du vocabulaire?

Une évaluation d'orthophonie contient des renseignements pertinents sur la capacité du client à comprendre et à exprimer des informations. Connaître les capacités langagières réceptives et expressives des personnes soutenues est crucial. Le langage réceptif est notre capacité à comprendre et à traiter ce qui nous est dit ou ce que nous lisons; le langage expressif est la capacité de parler et d'écrire. Une grande partie des informations identifiées dans un rapport d'évaluation concernant le langage réceptif peuvent ne pas être facilement observées par des interactions de base. Le personnel peut souvent reconnaître les domaines de préoccupation concernant les capacités de communication d'un client, mais, sans formation, il est incapable d'identifier exactement ce que le problème peut être ou comment fournir des stratégies pour soutenir l'individu.



Hands | Mains

TheFamilyHelpNetwork.ca
LeReseaudaideauxfamilles.ca



L'évaluation d'orthophonie détermine et décrit les troubles de la communication, les troubles de la parole, les troubles de la déglutition ou les troubles de l'alimentation. Les informations sont recueillies à partir de différentes sources pour bien saisir les besoins d'élocution de l'individu et le meilleur traitement. Les différentes sources peuvent inclure les membres de la famille, les amis, les enseignants, la participation communautaire et le personnel de soutien. Une évaluation d'orthophonie peut être obtenue en prenant contact avec votre fournisseur local et en faisant la demande.

Nous avons une évaluation d'orthophonie, et maintenant?

Une évaluation orthophonique peut contenir beaucoup de renseignements sur l'individu et ses capacités de communication. Souvent, lorsque le mot « évaluation » est utilisé, il peut être dissuasif pour certains membres du personnel de lire le document. Des commentaires tels que « Je ne comprendrai pas la langue », « Ça va me dépasser », « Il y a tellement d'informations » et « C'est si long » sont souvent entendus. Un excellent moyen de simplifier les informations du document, de le rendre plus « facile à utiliser » et peut-être moins « intimidant » pour le personnel consiste à créer un profil de communication. Il s'agit d'un document qui reprend les informations les plus pertinentes de l'évaluation et les organise dans un document de travail pour le personnel. Il devient un document abrégé avec des titres tels que « Capacités du langage expressif », « Capacités du langage réceptif », « Comment mettre en place l'environnement de communication » et « Stratégies pour soutenir la compréhension de la personne ». Créer le document avec des titres, peut-être sous forme de tableau, peut le rendre moins accablant et moins intimidant pour certains, ce qui permet au personnel d'être plus disposé à lire les informations. Le profil de communication peut être un document très utile pour les nouveaux partenaires de communication, les fournisseurs d'emplois, ainsi que le personnel nouveau ou ponctuel. Il s'agit d'un document qui peut être créé conjointement avec l'orthophoniste ou l'assistant en troubles de la communication.

Être conscient que mon propre langage peut soutenir les besoins en communication de mon client

Prendre du recul et réfléchir à notre propre langage peut être une excellente stratégie pour aider les personnes que nous soutenons à apprendre et à développer davantage leurs capacités de communication. Se poser les questions suivantes : est-ce que je communique à un niveau que l'individu peut comprendre tout en évoluant? Mes questions sont-elles présentées à un niveau qu'il peut comprendre et répondre? Est-ce que je laisse suffisamment de temps au client pour traiter la question, formuler une réponse et répondre? Pensez au ton de la voix, aux expressions faciales, au volume et au débit de la parole. Être conscient des renseignements décrits dans le profil de communication, tout en ajustant votre propre langage pour répondre aux besoins et au niveau de réceptivité du client, est crucial pour une communication fonctionnelle.

Mise en place de l'environnement de communication

Soyons honnêtes. Les foyers de groupe sont occupés et parfois franchement chaotiques! Le personnel et les clients vont et viennent en permanence, des tâches ménagères y sont constamment accomplies, sans parler de la télévision ou de la radio qui sont souvent allumées en arrière-plan. Ces environnements agités ne sont généralement pas propices à la communication. Par conséquent, il appartient aux PSD de créer un environnement qui répond le

mieux aux besoins de l'individu. Cela pourrait consister à trouver un endroit calme comme une chambre, à réajuster votre positionnement, de sorte que votre client soit dos à la distraction, ainsi qu'à éteindre les appareils électroniques bruyants.

Lorsque vous communiquez dans un espace animé du foyer, gardez toujours à l'esprit l'intimité du client. Est-il disposé à partager des informations devant ses colocataires et d'autres membres du personnel, ou souhaite-t-il parler en privé? Bien que nous ne pensions pas que les informations doivent rester confidentielles, il pourrait penser que c'est le cas. En lui demandant simplement s'il aimerait parler en privé et en lui offrant quelques possibilités de lieux où il aimerait aller discuter, nous répondons au besoin d'augmenter son autonomie.

Non seulement il est important de trouver un environnement calme, mais de nombreuses personnes que nous soutenons seraient heureuses d'avoir du temps en tête-à-tête. Je pense que la plupart d'entre nous seraient d'accord pour dire que c'est la meilleure façon de communiquer. Beaucoup d'entre nous comptent sur nos expressions faciales et d'autres formes de langage corporel pour recevoir pleinement le message; cela est particulièrement vrai pour les personnes que nous soutenons. Tant de communication non verbale est perdue à la fois du point de vue du client et du personnel.

Prenons une minute pour discuter de la communication non verbale. Il est tout à fait compréhensible et attendu que toutes les conversations de la journée ne puissent pas se dérouler dans un environnement parfaitement calme, car le personnel de soutien des foyers de groupe est continuellement occupé et de nombreuses conversations doivent avoir lieu sans préparation. Le point sur lequel nous voulons insister est que, dans la mesure du possible, ou lorsque vous discutez de questions sérieuses ou demandez à l'individu de prendre des décisions, prenez du temps supplémentaire pour mettre en place l'environnement. Cela peut faire toute la différence pour l'individu pour l'aider à comprendre la conversation, et peut contribuer à l'autonomie et à la compréhension de la vie privée dans sa vie.

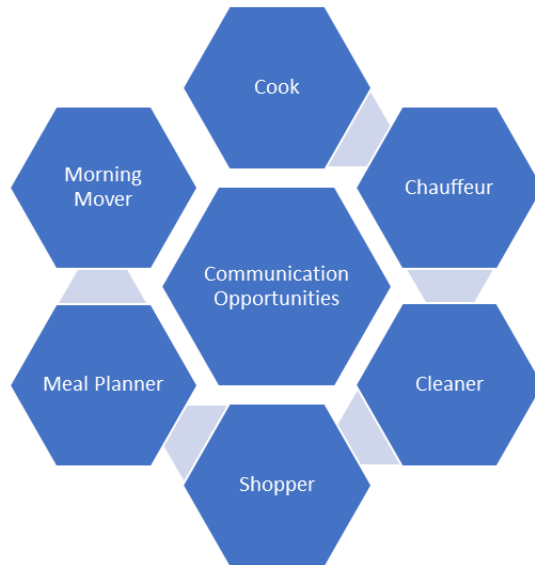
Fournir des questions et des supports visuels pour soutenir la communication

Nous utilisons trois formes de questions. Le plus simple étant les questions à réponse oui ou non, les questions à choix multiple et les questions ouvertes. Savoir quel type de question l'individu peut comprendre et répondre est un renseignement important dont tout le monde doit être conscient. Lorsque nous n'ajoutons pas notre langage pour répondre aux besoins de l'individu, cela peut entraîner la frustration de tout le monde. L'utilisation d'images ou d'objets peut être nécessaire pour que certaines personnes comprennent la question et fournissent une réponse. Il est important d'être conscient du nombre de questions que vous posez à l'individu, cela s'ajoute à la prise de conscience de votre propre communication. C'est ce qu'on appelle une conversation, et non vingt questions, ce qui nous amène à dépasser les questions pour accroître encore les occasions de communication.

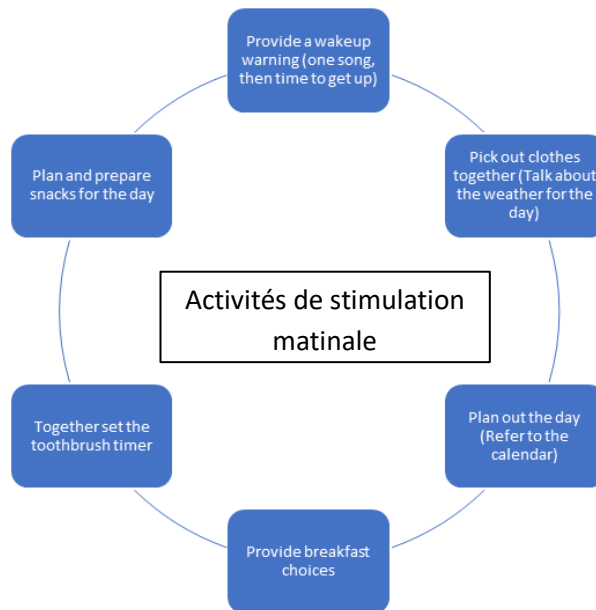
Trouver des occasions de communication dans les activités que vous faites déjà

Dans le cadre des routines et des attentes quotidiennes, le personnel de soutien doit porter de nombreuses casquettes pour remplir ses tâches de soutien : chauffeur, cuisinier, nettoyeur, etc. Dans le cadre de ces activités, il existe de nombreuses occasions de communication qui, avec une certaine planification, peuvent être étendues pour créer des occasions de communication enrichie. En tant que personnel de soutien, remplir la « roue des occasions de communication » peut être un excellent outil pour trouver des idées sur la façon d'élargir la communication dans les tâches et les activités quotidiennes qui sont déjà en cours.

Les nombreuses « casquettes » que les PSD portent au quotidien :



Une tâche quotidienne décomposée en activités de communication enrichie :



Tirer le meilleur parti des expériences à venir et des événements spéciaux

Sortir du foyer de groupe et vivre des excursions et des événements spéciaux peut être tellement excitant. Surtout après avoir été enfermé à cause de la COVID-19 pendant si longtemps. Pour de nombreuses personnes que nous soutenons, elles ne peuvent souvent pas facilement anticiper à quoi s'attendre. Le rapprochement du jour de l'événement peut, dans certains cas, créer une réticence à vouloir y participer. Avec un peu de préparation, cela peut faire toute la différence dans l'expérience du client.

PLANNIFIEZ : passez du temps à planifier l'événement. Regardez des photos et des vidéos de YouTube pour familiariser la personne avec ce à quoi s'attendre. Élaborez un calendrier en utilisant « d'abord, puis » pour les événements qui auront lieu. Introduisez tout nouveau vocabulaire lié à l'événement que la personne ne connaît peut-être pas.

AGISEZ : lors des excursions, indiquez les choses dont vous avez parlé. Modélisez le vocabulaire qui accompagne l'expérience en prenant des photos et en collectant des objets de mémoire (souvenirs) de l'événement.

PARTAGEZ : après l'excursion, racontez le déroulement de l'événement. Le fait de s'entraîner à faire part de l'événement peut aider l'individu à organiser ses pensées et à augmenter son niveau de confiance en parlant aux autres de son expérience. Les photos, les brochures et les souvenirs peuvent être d'excellents déclencheurs de conversation et peuvent aider à soutenir la communication de l'individu lors du partage de son excursion. Enfin, assurez-vous que des occasions de communication sont fournies avec différentes personnes pour permettre à l'individu de partager son expérience.

Conclusion

La communication est un droit humain fondamental; c'est tout aussi important que l'accès à la nourriture ou aux médicaments. Comprendre comment ceux que nous soutenons communiquent au jour le jour améliorera leur vie de manière globale, favorisera l'autonomie sociale et leur permettra de participer activement à leur vie, mais ils ont besoin de votre aide. La communication prend de nombreuses formes, et c'est le travail des PSD de rencontrer le client là où il se trouve et de l'aider à évoluer. Comprendre ses besoins en communication, ainsi que vos compétences et votre style de communication, sera un avantage pour tout le monde.

Référence

The North Community Network of Specialized Care & Development Support Services: Muskoka-Parry Sound. (2011). *The Cooperative Communication Course: Instructor's Manual* (3rd edition).

À propos des autrices

Kimberly Forrest est assistante en troubles de communication chez Mains LeRe-seau d'aide aux familles.ca depuis 25 ans. M^{me} Forrest travaille avec des adultes ayant des déficiences intellectuelles et développementales sous la supervision clinique d'un orthophoniste, en offrant une thérapie individuelle et de groupe pour les troubles de la parole et du langage, la communication cognitive, la communication sociale, l'alphabétisation, ainsi que la communication améliorée et alternative. M^{me} Forrest aime particulièrement animer des groupes de communication sociale, tels que le Communication Coffee Club et le Social Boundaries-Relationship Skills Group.

Allia Canzio est assistante en troubles de communication chez Mains LeRe-seau d'aide aux familles.ca. M^{me} Canzio travaille avec des adultes ayant des déficiences intellectuelles et développementales sous la supervision clinique d'un orthophoniste, en se concentrant sur les objectifs du client tels que la communication cognitive, la communication sociale, l'alphabétisation, ainsi que la communication améliorée et alternative. M^{me} Canzio aime particulièrement travailler avec les clients pour déterminer les objectifs qui sont importants pour eux.

Réponses aux FAQ au sujet de la revue internationale

- 1) Cette revue est destinée à être distribuée à grande échelle; vous n'avez pas besoin de permission pour la transférer. Vous avez cependant besoin de permission pour la publier dans un bulletin d'information ou un magazine.
- 2) Vous pouvez vous abonner en faisant parvenir un courriel à anethercott@handstfhn.ca
- 3) Nous acceptons les soumissions. Envoyez les idées d'articles par courriel à anethercott@handstfhn.ca
- 4) Nous apprécions la rétroaction sur tout article qui apparaît ici.

