

Conditions favorables pour une communication de qualité avec une personne sourde

- D'après Barnett S. *Communication with deaf and hard-of-hearing people: a guide for medical education*. Acad Med 2002;77(7):694-700

► Communication avec une personne sourde s'exprimant oralement

- Accueil
 - Demander à la personne comment communiquer au mieux avec elle
- Environnement
 - S'assurer que le visage du professionnel est bien éclairé
 - Réduire le bruit de fond (pour personne entendant difficilement)
- Expression d'un message
 - S'assurer que le contact visuel est établi avant de parler
 - S'assurer que la bouche n'est pas masquée (par les mains, stylo, dossiers, etc.)
 - Ajuster l'intensité de la voix si cela aide (pour personne entendant difficilement)
 - Expliciter clairement les changements de sujet
 - Répéter l'information qui n'est pas comprise ; la reformuler si elle n'est toujours pas comprise
 - Utiliser les aides techniques si cela aide (pour personne entendant difficilement)
 - Écrire peut être utile
 - Demander à la personne régulièrement si la communication est satisfaisante
 - Demander à la personne de résumer ce qui s'est dit pour s'assurer de sa compréhension du message
- Réception d'un message
 - Résumer ce que la personne a exprimé afin de s'assurer de la pertinence du message reçu
 - Quand le professionnel est incertain de sa compréhension, demander à la personne de répéter ou clarifier (pour personne sourde)
 - Répéter les dires du patient pour s'assurer de la bonne compréhension du message
 - Si le message n'est toujours pas clair, l'écrit peut être utile

► Communication entre une personne sourde s'exprimant en langue des signes et un praticien ne connaissant pas cette langue

- Accueil
 - Accueillir le patient avec un signe de bienvenue (ou demander à la personne de vous en apprendre un)
 - Demander à la personne comment communiquer au mieux avec elle
- Environnement
 - S'assurer que la pièce est bien éclairée et que la personne n'est pas éblouie
 - S'assurer que la personne peut voir simultanément le praticien et l'interprète
- Expression d'un message
 - Travailler avec un interprète qualifié
 - Parler au patient et non à l'interprète
 - Expliciter clairement le changement de sujet
 - Passer par l'écrit et utiliser les supports écrits peut avoir un intérêt limité
 - Demander à la personne régulièrement si la communication est satisfaisante
 - Demander à la personne de résumer ce qui s'est dit pour s'assurer de sa compréhension du message.
- Réception d'un message
 - Regarder le patient pendant que l'interprète vous parle
 - Résumer ce que la personne a exprimé afin de s'assurer de la pertinence du message reçu
 - Quand le professionnel est incertain de sa compréhension, demander à la personne et non à l'interprète de clarifier son message.