

Améliorer la communication en temps de pandémie ... l'affaire de TOUS

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean

Vous travaillez avec un masque, une visière et/ou en arrière d'un plexiglass?
Vous travaillez à distance de vos usagers?
Vous travaillez dans un milieu bruyant?

Ces facteurs nuisent à la communication avec vos usagers qui présentent une surdité en modifiant la transmission du message sonore énoncé.

Voici donc quelques conseils pour qu'ils puissent mieux vous comprendre :

1. Regardez la personne en face lorsque vous vous adressez à elle pour qu'elle puisse bien voir vos lèvres;
2. Utilisez des phrases courtes et simples ou mettez l'emphase sur certains mots-clés;
3. Ajoutez des pauses dans la conversation et laissez un temps de réponse après chaque question;
4. Utilisez l'écrit au besoin. Les renseignements importants peuvent être écrits également (ex. : heure d'un rendez-vous);
5. Utilisez des gestes naturels et des expressions faciales (ex. : faire un geste du doigt pour signifier d'attendre);
6. Validez la compréhension du client en lui demandant de reformuler ce qu'il a compris ou en posant des questions ouvertes;
7. Si la communication est difficile, il existe des Services d'interprétation (SRIEQ 418 695-7838);
8. Avant de commencer à lui parler, attirez son attention et assurez-vous qu'il vous regarde;
9. Si un mot est trop difficile à comprendre, changez-le;
10. Assurez-vous de parler à un débit régulier, donc ni trop lent ni trop vite et à un volume convenable (évitiez le chuchotement et les cris).

Saviez-vous que...

Plus de 30 % du message est perdu si la personne ne peut pas lire sur les lèvres.



Surtout, soyez patient et positif!