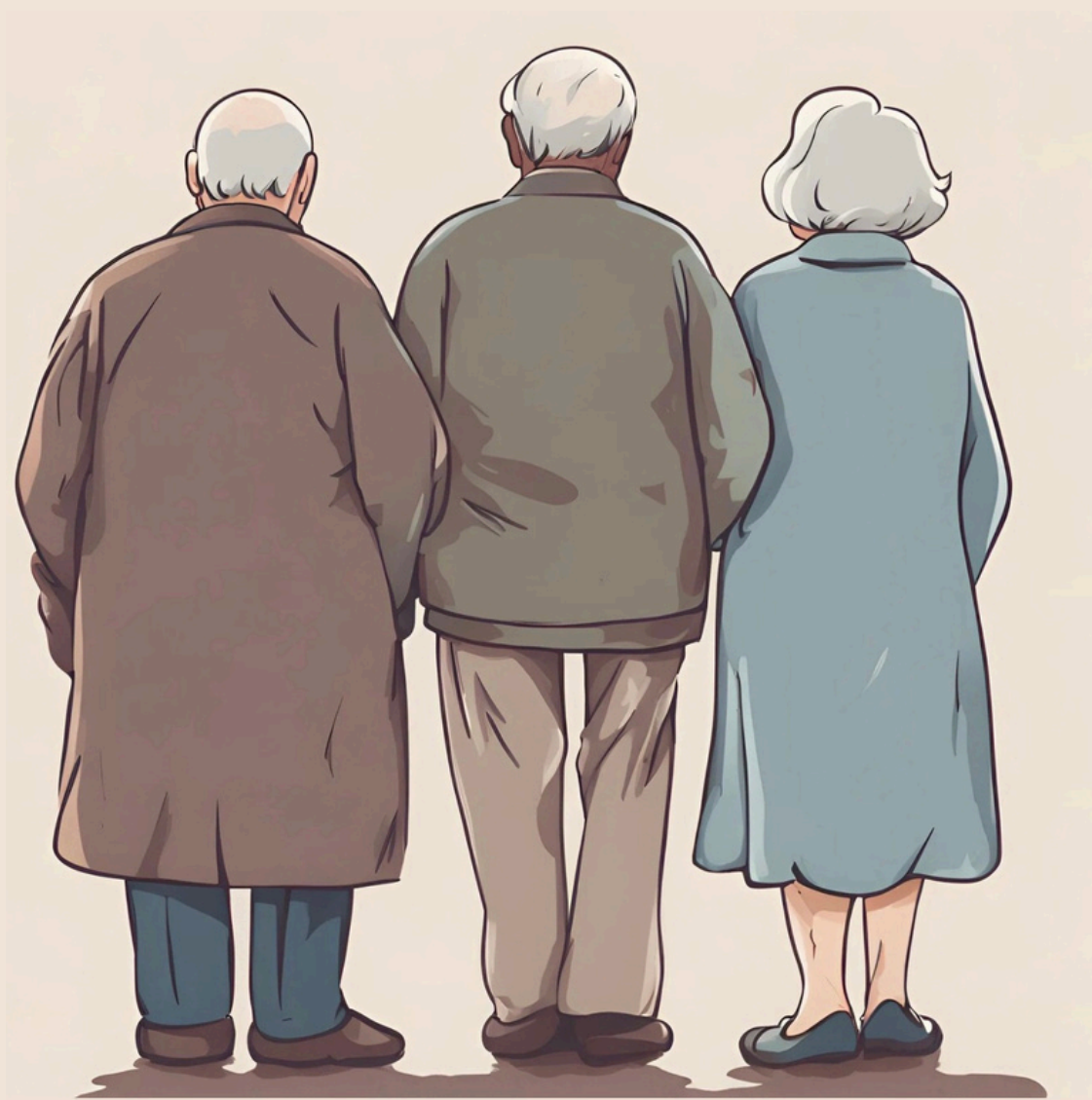


La Boîte à outils *communicationnelle*



Pour les proches aidants de personnes vivant avec un
trouble neurocognitif majeur

La Boîte à outils communicationnelle

Pour les proches aidants de personnes vivant avec un trouble neurocognitif majeur



La Boîte à outils communicationnelle a été conçue par des étudiantes en orthophonie pour offrir des stratégies aux proches aidants de personnes vivant avec un trouble neurocognitif majeur pour différentes difficultés communicationnelles qui peuvent être rencontrées.

C'EST QUOI UN TROUBLE NEUROCOGNITIF MAJEUR (TNCM) ?

Les TNCM regroupent plusieurs maladies neurodégénératives (maladie d'Alzheimer, démence à corps de Lewy, maladie de Parkinson, aphasies primaires progressives, ...) pour lesquelles on observe un déclin des fonctions cognitives. La personne est donc en perte d'autonomie pour la réalisation des activités de la vie quotidienne (faire à manger, conduire, faire des sorties, ...).

LES TNCM ET LA COMMUNICATION

La plupart des personnes vivant avec un trouble neurocognitif majeur vont vivre des difficultés de communication : difficulté à s'exprimer, à se faire comprendre, à comprendre son interlocuteur, à lire ou à écrire, etc. Mettre en place des stratégies de communication peut permettre de diminuer les frustrations liées à ces difficultés.

Il importe de considérer que différentes stratégies peuvent fonctionner pour différentes personnes, dans différents contextes et à différents stades de la maladie. Ainsi, une même stratégie peut ne pas être efficace pour une personne à un moment donné, mais l'être plus tard ; n'hésitez donc pas à consulter à nouveau cette boîte à outils et à faire plusieurs tentatives des stratégies proposées. Partagez avec votre entourage les stratégies qui sont les plus efficaces avec votre proche.

REMERCIEMENTS

Laura Monetta, orthophoniste, Ph.D.
Annie Légaré, orthophoniste, M.Sc.
Monica Lavoie, orthophoniste, Ph.D.
Marie-Hélène Lavoie, orthophoniste, M.Sc.
Mireille Cliche, travailleuse sociale, M.Sc.

Par Mathilde Théberge et
Morgane Plante-Jean,
étudiantes à la maîtrise en
orthophonie



DANS CETTE BOÎTE À OUTILS...

- 1 Comment je peux mieux me faire comprendre par mon proche ?
- 2 Comment je peux stimuler la discussion avec mon proche ?
- 3 Qu'est-ce que je peux faire si on n'arrive pas à se comprendre ?
- 4 Comment je peux adapter l'environnement pour optimiser la communication ?
- 5 Mises en situation de contextes de communication du quotidien

On ne vise pas une
« communication parfaite » !

Notre objectif est une communication satisfaisante et fonctionnelle. L'important est d'essayer de communiquer en faisant des essais et des erreurs.

L'important, c'est de se comprendre !




Comment me faire comprendre par mon proche



Avant tout, il est important de vous assurer que votre proche porte ses lunettes et/ou aides auditives s'il y a lieu.

Aussi, placez-vous face à votre proche et à une distance suffisamment rapprochée pour qu'il puisse bien voir votre visage, essayez d'obtenir un contact visuel.

Stratégies	Exemples
Attirez son attention .	<ul style="list-style-type: none">• Dites son nom ;• Touchez-le. 
Parlez à un rythme pas trop rapide , donnez une information à la fois et ajoutez des pauses entre les idées pour permettre à la personne d'avoir le temps de traiter l'information.	« Aujourd'hui, on va aller magasiner, parce que tu es vraiment dû pour des nouveaux pantalons. J'ai pensé qu'on pourrait aller chez Simons parce que Suzanne m'a dit qu'il y avait des bons soldes. » → « On va magasiner des pantalons aujourd'hui. (pause) On va aller voir chez Simons. (pause) Suzanne a dit qu'il y avait des bons soldes au Simons. »
Exprimez-vous concrètement et par des phrases courtes .	Évitez les formules imagées, les métaphores, l'ironie et les proverbes. « Tu as dormi comme une bûche cette nuit. » → « Tu as très bien dormi cette nuit. »
Fournissez le contexte de manière explicite.	« Veux-tu mettre ton chapeau? » → « On sort pour aller au parc, veux-tu mettre ton chapeau? »
Assurez-vous de poser des questions sous la forme affirmative .	« Tu ne veux pas de banane? » → « Veux-tu une banane? »

Stratégies	Exemples
<p>Au besoin, ajoutez des éléments non verbaux à vos propos.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestes et mimiques : « On va aller prendre une marche après le déjeuner. » → « On (pointer soi et l'autre) va aller prendre une marche (mimer la marche) après (main vers l'avant) le déjeuner (mimer manger). » • Expressions faciales ; • Pointer des objets/endroits autour de soi ; • Photos, images, objets : « Notre amie Simone est allée à Ottawa. » → « Notre amie Simone (montrer une photo de Simone sur le téléphone) est allée à Ottawa (au besoin, utiliser Google images ou Google maps) » ; • Dessin et écriture : Il est possible de garder un petit tableau blanc avec des crayons effaçables à proximité (sur le frigo, sur la table de chevet, ...).
<p>Pour les événements routiniers, réutilisez la même formulation de phrase pour faciliter la compréhension.</p>	<p>Utiliser une seule et même formulation, plutôt qu'une variété :</p> <ul style="list-style-type: none"> • « On va faire des commissions. » • « On va aller faire l'épicerie. » • « On va passer chez Maxi. » • « On s'en va chercher le souper. »
<p>Reprenez le vocabulaire utilisé par votre proche.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • S'il dit « ma casquette », ne parlez pas de son « chapeau » pour éviter la confusion. • Si vous parlez toujours de la « manette », il est possible que votre proche ne comprenne pas si vous dites « télécommande ».
<p>Remplacez les éléments de la phrase dans un ordre plus logique pour faciliter la compréhension.</p>	<p>« Je trouve que c'est très bon notre repas. » → « Notre repas (pointer), c'est très bon (pouce en l'air). »</p>
<p>Annoncez le sujet et les changements de sujet.</p>	<p>En contexte de discussion de groupe :</p> <p>« On parlait de notre sortie au cinéma de la semaine dernière. Maintenant, on parle de notre nièce Lucie. »</p>

Comment stimuler la discussion avec mon proche

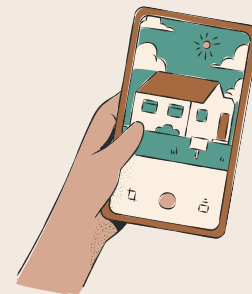


Stratégies

Exemples

Prendre des **photos** et discuter à partir de celles-ci. Vous pouvez écrire le nom de la personne, le loisir, l'endroit (ex. : voyage, maison, ...) ou l'activité représentée sur la photo. Les **albums photos** peuvent être une belle façon de stimuler la discussion avec votre proche. Vous pouvez également demander à des membres de la famille d'envoyer des photos d'eux, des enfants, des activités qu'ils font, ...

Si vous êtes en promenade, vous pouvez prendre en photo les canards si vous savez que votre proche voudra en parler au retour à la maison (mais qu'il pourrait l'oublier).



Encouragez toutes les **tentatives de communication**, et valorisez l'effort.

« C'est important pour moi ce que tu veux me dire. Je t'écoute. » ;
« Ça m'a vraiment aidé à comprendre quand tu as fait le geste pour le sel quand tu voulais que je te passe le sel. »

Encouragez l'utilisation de **gestes** (ex. : pointer), **l'écriture**, le **dessin**, etc.

« Peux-tu me pointer l'objet dont tu parles? Peux-tu me l'écrire ou me le dessiner? »

Imprimez et affichez sur le frigo ou sur la table de chevet des **photos** en couleur des **objets** souvent demandés ou encore de **besoins fréquents**. Utilisez des photos des objets réels de votre maison facilite la compréhension (par rapport à une image ou un dessin).

Objets : Télécommande, lunettes, téléphone cellulaire, papier et crayon, journal, ...

Besoins : Aller à la toilette, sortir dehors, avoir un verre d'eau, ...

Lorsque votre proche est plus **fatigué**, posez des **questions** qui se répondent par **oui ou non** ou proposez un **choix de réponse**.

Au lieu de « Qu'est-ce que tu voudrais manger pour souper? », dites plutôt « Pour souper, veux-tu manger du steak ou de la lasagne? ».

Comment stimuler la discussion avec mon proche (suite)

Stratégies	Exemples
<p>Laissez à votre proche du temps pour formuler ses idées. En effet, trouver ses mots peut être considérablement plus long chez les personnes qui vivent avec un TNCM.</p> 	<ul style="list-style-type: none">• Après avoir parlé, faites une pause (environ 3 secondes) et montrez que vous êtes à l'écoute de sa réponse.• Donnez-lui le mot au bout de quelques secondes s'il n'arrive vraiment pas à le trouver et que vous le connaissez ; il ne faut pas faire vivre de la frustration inutilement si votre proche s'est fait comprendre.
<p>Choisissez les bons moments pour communiquer, surtout pour les sujets plus complexes ou plus sensibles.</p>	<p>S'il est plus difficile pour votre proche de communiquer en se levant le matin à cause de la fatigue, choisissez un autre moment qui convient mieux.</p> <p>Certains lieux sont plus stressants, ou peuvent être plus bruyants (ex. : à l'épicerie, dans la voiture, ...) et donc moins propices à la conversation.</p>
<p>Évitez les «questions pièges».</p>	<p>À éviter :</p> <p>« On est quel jour aujourd'hui? Tu le sais, je te l'ai dit tout à l'heure... »</p> <p>« Tu te souviens où on s'en va ce matin? Mais oui, on en a parlé hier ! »</p>

Proposez des **choix de réponse écrits, imagés ou gestuels**.

Encouragez votre proche à **dire ce qui l'aide à s'exprimer et à comprendre** ainsi que ce qui rend la communication plus difficile pour lui, particulièrement avec les interlocuteurs moins familiers.

Évitez de **corriger les erreurs** de la personne lorsqu'elle s'exprime. L'important, c'est que le message soit compris. Au besoin, vous pouvez plutôt lui redonner le bon modèle.

Que faire si on n'arrive pas à se comprendre

Mon proche ne me comprend pas

Stratégies

Si votre proche demande de répéter, **reformulez votre message dans des mots plus simples et concrets** et ajoutez des gestes plutôt que de répéter en utilisant les mêmes mots.

Vérifiez la compréhension de votre proche pour chaque partie du message ou demandez-lui ce qu'il a compris. Encouragez-le à vous avertir s'il n'a pas compris.

Utilisez les différentes stratégies énumérées dans la section « **Comment me faire comprendre par mon proche** », incluant les gestes, les mimiques, l'écriture, les photos, etc.

Je ne comprends pas mon proche

Stratégies	Exemples
Validez votre compréhension au fur et à mesure . Posez des questions de clarification au besoin.	« Je comprends que tu as mal. J'ai bien compris? Je ne comprends pas où tu as mal. Peux-tu me montrer? » Résumez clairement et lentement ce que vous croyez avoir compris de son message pour éviter que votre proche ait à tout reprendre depuis le début.
Nommez l'émotion perçue dans ce qui est exprimé.	« Je te sens inquiet. Est-ce que c'est comme ça que tu te sens? »
Rappelez à votre proche d'utiliser ses stratégies de communication qu'il fait déjà naturellement.	Dessin, écriture, gestes naturels, ...



Que faire si on n'arrive pas à se comprendre (suite)

Je ne comprends pas mon proche

Stratégies	Exemples
Si votre proche cherche ses mots et/ou que sa prononciation est difficile à comprendre, encouragez-le à décrire le mot , à utiliser des synonymes ou des mots reliés par le sens , à faire des gestes , à mettre à profit l'environnement en pointant , à dessiner .	« Peux-tu me faire un geste? » « Peux-tu utiliser un autre mot? »
Tentez de connaître le thème/sujet de ce dont votre proche veut vous parler.	« Est-ce que tu me parles du repas de ce soir? » Posez des questions en entonnoir : « De quoi veux-tu me parler ? D'une personne, de nourriture, d'une activité, d'un objet ? Ah, tu veux me parler d'une personne. Est-ce que c'est un ami, ou un membre de la famille ? Ah, tu parles d'un membre de la famille. Tu veux me parler d'Arthur ? »
Soyez attentif au ton de voix , aux mimiques et aux gestes de votre proche. Ne vous fiez pas seulement aux mots. Beaucoup d'informations peuvent être véhiculées autrement que par les mots. Ce que votre proche dit pourrait ne pas être exactement ce qu'il essaie d'exprimer.	Durant le repas : <ul style="list-style-type: none">• « J'ai froid, j'ai froid ! »• « As-tu froid ou est-ce que ton repas est froid ? »
Mentionnez vos incompréhensions.	Ne faites pas semblant de comprendre, votre proche s'en rendra compte de toute façon. Le but de la communication est que le message passe.

Dans les cas où toutes ces stratégies ne vous permettent pas de comprendre ce que votre proche exprime, attardez-vous à ce que votre proche ressent plutôt que de chercher à comprendre l'entièreté du message.

Comment je peux modifier l'environnement pour optimiser la communication

Gardez vos supports visuels à proximité

- Téléphone cellulaire ou tablette électronique ;
- Si vous utilisez des pictogrammes ou un tableau blanc pour dessiner/écrire, vous pouvez le garder à portée sur la table de chevet et une sur le frigo ;
- Accrochez des photos de votre entourage aux murs et référez-y lorsque vous en parlez.



1

Privilégiez le **un-à-un**.

2

Éliminez les **distracteurs** (éteindre la télévision, la radio, fermer les fenêtres...).

3

Assurez-vous que l'**environnement est calme**, évitez les bruits environnants qui pourraient être dérangeants. Retirez-vous de l'agitation au besoin.

4

Allumez la **lumière** lorsque votre proche essaie de communiquer durant la **nuit**.

5

Privilégiez les moyens de communication avec **visuel à l'appui** (discussion en personne, appel vidéo) plutôt que par téléphone.



Mises en situation

Voici quelques mises en situation où nous vous invitons à identifier :

1 - Ce qui peut nuire à la communication dans cette situation.

2 - Ce qui pourrait être fait pour favoriser une communication efficace dans cette situation.



1 - À la maison

Votre proche est en train de regarder la télévision. Vous arrivez par derrière et lui dites : « On va recevoir de la visite à 17h ! Justine, Damien et la petite Clara vont venir faire un tour. J'ai pensé qu'on pourrait faire des frites, mais il faudrait sortir la friteuse du garage, peux-tu venir m'aider ? ».

2 - Dans l'auto

Vous êtes dans la voiture avec votre proche en direction du CLSC. En conduisant, vous lui dites : « Wow, tu as vu comme il fait beau dehors ? ». Votre proche ne semble pas avoir compris votre commentaire, il vous dit plutôt pour une cinquième fois depuis le début du trajet : « Quand est-ce qu'on arrive ? On s'en va où ? ».



3 - Au restaurant

Vous êtes au restaurant avec votre proche et plusieurs autres membres de votre famille. Votre proche tient son menu dans les mains, il semble avoir de la difficulté à suivre la conversation entre les différents membres de la famille. Votre fils dit « J'ai vraiment aimé mon stage à l'école hier », alors que votre conjointe vous demande « As-tu besoin de la voiture demain ? ».



Mises en situation - Solutionnaire

Voici quelques éléments pouvant nuire à la communication, ainsi que des stratégies pour la faciliter. À noter : Toutes les stratégies ne fonctionnent pas nécessairement avec tout le monde ; Ces mises en situation sont davantage destinées à vous donner une idée de comment appliquer certaines des stratégies expliquées plus haut.



1 - À la maison

Votre proche est en train de regarder la télévision. Vous arrivez par derrière et lui dites : « On va recevoir de la visite à 17h ! Justine, Damien et la petite Clara vont venir faire un tour. J'ai pensé qu'on pourrait faire des frites, mais il faudrait sortir la friteuse du garage, peux-tu venir m'aider ? ».

Éléments pouvant nuire à la communication :

- Distracteur (télévision)
- Absence de contact visuel
- Trop d'informations à traiter en même temps (phrase trop longue)

Stratégies qui pourraient être mises en place :

- Éliminez les distracteurs : éteignez la télévision ou attendez une pause publicitaire pour le faire.
- Attirez l'attention : Placez-vous devant votre proche, interpellez-le, obtenez le contact visuel.
- Donnez une information à la fois et ajoutez des pauses entre les idées.
- Utilisez un support visuel pour aider la compréhension : sortez des photos des gens dont vous parlez.

2 - Dans l'auto

Vous êtes dans la voiture avec votre proche en direction du CLSC. En conduisant, vous lui dites : « Wow, tu as vu comme il fait beau dehors ? ». Votre proche ne semble pas avoir compris voir commentaire, il vous dit plutôt pour une cinquième fois depuis le début du trajet : « Quand est-ce qu'on arrive ? On s'en va où ? ».



Éléments pouvant nuire à la communication :

- Plusieurs sources de bruit (moteur, radio, fenêtre ouverte)
- Absence de contact visuel
- Questions répétitives

Stratégies qui pourraient être appliquées :

- Pour favoriser l'échange en stimulant l'expression chez votre proche :
 - Laissez un album photo dans la voiture pour stimuler la discussion ; votre proche pourra le feuilleter et en parler avec vous.
- Pour les propos/questions répétitifs :
 - Demeurez calme.
 - Prévoyez un support visuel indiquant la destination. Présentez-le à votre proche avant de partir et affichez-le dans la voiture pour qu'il puisse s'y référer.



3 - Au restaurant

Vous êtes au restaurant avec votre proche et plusieurs autres membres de votre famille. Votre proche tient son menu dans les mains, il semble avoir de la difficulté à suivre la conversation entre les différents membres de la famille. Votre fils dit « J'ai vraiment aimé mon stage à l'école hier », alors que votre conjointe vous demande « As-tu besoin de la voiture demain ? ».

Éléments pouvant nuire à la communication :

- Distracteur (bruit)
- Mauvais contact visuel en raison du positionnement autour de la table
- Changements de sujet rapides
- Le serveur étant un interlocuteur non familier, il peut être plus difficile pour votre proche d'exprimer son choix de repas

Stratégies qui pourraient être appliquées :

- Éliminez les distracteurs : Si possible, demandez une table à l'écart, ou même une salle pour les groupes.
- Privilégiez un placement préférentiel : Laissez votre proche se placer au bout de la table pour qu'il puisse voir tout le monde autour de la table et assoyez-vous à côté de lui.
- Annoncez les changements de sujet : Prenez le temps d'informer votre proche des changements de sujet pour favoriser sa compréhension.
- Aidez votre proche à lire le menu et faire un choix :
 - Gardez le menu ouvert à la bonne page pour que votre proche puisse pointer ou lire son choix au serveur.
 - Au besoin, regardez ensemble le menu en ligne avant de vous rendre au restaurant.
 - En cas d'allergies, vous pouvez créer une petite carte à montrer au serveur.