

## Port d'un masque

### Conseils pour bien se faire comprendre des personnes ayant une déficience auditive



**Communiquez avec la personne avant et après les soins.** Lors de la période de soins, placez-vous près d'elle et attirez son attention avant de commencer à lui parler (ex. : se mettre dans son champ de vision, établir un contact visuel). Évitez de parler pendant la période de soins, car la personne risque de ne pas comprendre et d'être inquiète.

**Réduisez les bruits ambiants** (ex. : couper le son de la télévision ou de la musique, si possible utiliser un local où il y a peu d'écho).

**Parlez clairement et lentement** sans exagération, une idée à la fois. Faites des phrases courtes et marquées de pauses.



**Parlez calmement.** Ne criez pas, car l'augmentation de l'intensité de la voix déforme la parole, ce qui nuit à la compréhension de l'usager et peut lui donner l'impression que vous êtes en colère.

**Soyez bien visible** pour la personne. Évitez de vous placer dos à une fenêtre ou au soleil. Le contre-jour empêche de bien voir son interlocuteur, d'apprécier la conversation et d'analyser les autres signes qui accompagnent la parole lors des communications comme les expressions faciales.

**Faites des gestes** et utilisez d'autres moyens pour appuyer vos propos (ex. : dessin, affiche, information écrite sur la maladie ou les soins, pointer du doigt, utiliser un objet, etc.).

Si la personne vous fait répéter ou répond inadéquatement, utilisez d'autres mots (synonymes) ou écrivez les mots incompris. **Ayez en main** le matériel nécessaire pour écrire (ex. : papier, crayon ou tableau et marqueur effaçable). Remettez des informations écrites lorsqu'elles sont disponibles, comme des dépliants sur la maladie ou le traitement.

**Vérifiez ce que la personne a compris.** Utilisez le principe de validation : questionnez-la sur ce qu'elle a retenu ou ce qu'elle choisira de faire à la suite d'une discussion impliquant une décision.

**Utilisez une application de transcription pour vous aider à communiquer avec la personne.** Pour ce faire, utilisez une tablette électronique disponible sur les unités de soins ou d'autres technologies. Exemples d'applications : Notes ou Google Translate.



Direction des soins infirmiers, volet pratiques professionnelles et développement clinique  
Direction des services multidisciplinaires, soutien aux pratiques professionnelles et développement clinique

Adapté de :

CIUSSS de la Capitale-Nationale (2020-06-16). Distanciation physique, port du masque et du couvre-visage - Des stratégies pour une meilleure communication dans les lieux publics avec les personnes ayant une déficience auditive.

Centre intégré  
de santé et de services  
sociaux de Chaudière-  
Appalaches

Québec

