

Guide des formateurs.trices

Module 2.3

Besoins et importance de la communication



Nom du présentateur: _____

Date: _____

Table des matières

Introduction	3
Matériels nécessaires	3
Diapos et notes	4
Contenu:.....	4



Co-funded by
the European Union

COM-IN KA220-VET-9A87A6EF © is licensed under CC BY-NC-
SA 4.0

Introduction

Cette section présente les notions de communication et de fonction de communication. C'est le premier chapitre du module 2 (Besoins et importance de la communication).

Chapitre 1: La communication et fonctions de la communication

Chapitre 2: Les partenaires de la communication et leurs rôles

Chapitre 3: L'impact des TDI sur les fonctions de la communication – Besoins de soutien

Chapitre 4: Qu'est-ce que la communication inclusive?

Chapitre 5: La prise de décision assistée

Matériels nécessaires

La diapos pour cette présentation (COM-IN_PR3_2_4_What is inclusive communication FR.pptx).

Un vidéoprojecteur



Co-funded by
the European Union

COM-IN KA220-VET-9A87A6EF © is licensed under CC BY-NC-SA 4.0

Diapos et notes

Contenu:



Co-funded by
the European Union

COM-IN KA220-VET-9A87A6EF © is licensed under CC BY-NC-SA 4.0

Diapo n°: 2



Module 2. Besoins et importance de la communication



Chapitre 1 : Communication et fonctions communicatives
Chapitre 2 : Les partenaires de communication et leurs rôles
Chapitre 3 : Impact des DID sur les fonctions communicatives - Besoins de support
Chapitre 4 : **Qu'est-ce que la communication inclusive**
Chapitre 5 : Aider à la prise de décision



Erasmus+ 2021-1-FR01-KA220-VET-000033251 2

CONTENU DE LA DIAPO

Module 2 Chapitre 4
Contenu du module 2

NOTES

Diapo n°: 3



Module 2. Besoins et importance de la communication

Chapitre 4 : Qu'est-ce que la communication inclusive

Objectifs d'apprentissage

- Qu'est-ce que la communication inclusive
- Quels aspects sont importants à mettre en œuvre

Erasmus+ 2021-1-FR01-KA220-VET-000033251 3

CONTENU DE LA DIAPO



Module 2 Chapitre 4

Objectifs d'apprentissage

Dans cette section, vous apprendrez ce qu'est la communication inclusive, quels aspects sont importants pour mettre en œuvre une communication inclusive.

NOTES

Diapo n°: 4



Module 2. Besoins et importance de la communication

Chapitre 4 : Qu'est-ce que la communication inclusive

Sections

- 2.1 Définition
- 2.2 Les cinq standards de communication
- 2.3 Conclusion
- Activités



Erasmus+ 2021-1-FR01-KA220-VET-000033251 4

CONTENU DE LA DIAPO

Module 2 Chapitre 4
Présentation du chapitre

NOTES

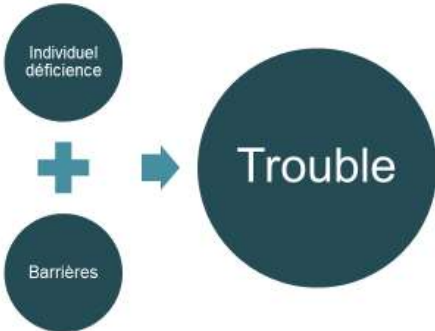
Diapo n°: 5



Module 2. Besoins et importance de la communication

Chapitre 4 : Qu'est-ce que la communication inclusive

4.1 Définition



```
graph LR; A((Individuel  
déficience)) -- "+" --> B((Barrières)); B -- "→" --> C((Trouble))
```

Erasmus+ 2021-1-FR01-KA220-VET-000033251 5

CONTENU DE LA DIAPO

Module 2 Chapitre 4

Qu'est-ce que la communication inclusive

En considérant le trouble de la communication d'un point de vue social, on peut penser que, comme toute forme de handicap, il se forme et s'établit non pas tant à partir du handicap individuel en soi, mais plutôt à partir de différents niveaux de barrières sociales (Walmsley, 2001).

Il s'ensuit que surmonter ces obstacles est essentiel pour l'amélioration de la qualité de vie des personnes ayant des besoins en communication. À cette fin, le concept de communication inclusive est utile car son objectif ultime est de réduire les obstacles à la communication.

NOTES

Diapo n°: 6



Module 2. Besoins et importance de la communication

Chapitre 4 : Qu'est-ce que la communication inclusive 4.1 Définition

Partager des informations de manière que tout le monde peut comprendre

Reconnaître , respecter et utiliser toutes les formes de communication

- Tous moyens de compréhension et d'expression, tous outils permettre et soutenir la communication

Cibler à la fois l' individu ET les connaissances , compétences et attitudes des partenaires de communication.

Erasmus+ 2021-1-FR01-KA220-VET-000033251 6

CONTENU DE LA DIAPO


Module 2 Chapitre 4

La communication inclusive signifie partager des informations d'une manière que tout le monde peut comprendre. La communication inclusive reconnaît, respecte et utilise toutes les formes de communication. Encourage, soutient et permet aux personnes, en toutes circonstances, d'utiliser les moyens de compréhension et d'expression qui leur semblent les plus faciles.

La communication inclusive englobe tous les moyens de compréhension et d'expression et tous les outils qui permettent et soutiennent la communication, y compris la CAA. Il est important de souligner qu'ici l'accent n'est pas seulement mis sur le développement de ressources et de stratégies pour l'individu concerné, mais également sur les connaissances, les compétences et les attitudes des partenaires de communication en matière d'inclusion de la communication.

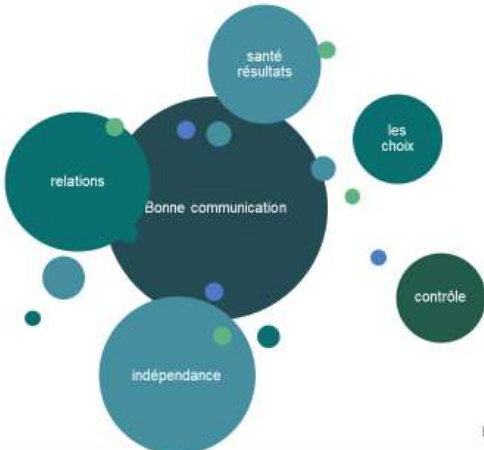

NOTES

Diapo n°: 7



4.2 Les cinq standards de communication

Collège royal des orthophonistes (Royaume-Uni)



Erasmus+ 2021-1-FR01-KA220-VET-000033251 7

CONTENU DE LA DIAPO

Module 2 Chapitre 4

Les cinq bons standards de communication

Une bonne communication permet des relations inclusives, aidant les individus à avoir le choix, le contrôle, une plus grande indépendance et de meilleurs résultats en matière de santé. Des améliorations durables de la communication ne peuvent être obtenues que grâce à une « approche systémique globale ».

Au Royaume-Uni, le Royal College of Speech and Language Therapists (RCSLT) recommande cinq normes de bonnes pratiques pour répondre aux besoins des individus en matière d'orthophonie, de langage et de communication. Ces normes fournissent un cadre pratique grâce auquel les familles, les soignants, les amis, les professionnels et les commissaires peuvent savoir si un service a apporté des ajustements raisonnables à ses pratiques de communication. Chaque norme est clairement définie en termes de ce qu'est la norme, de ce à quoi ressemble le bien et de la façon dont les autres sauront qu'il a été atteint.

NOTES

Diapo n°: 8



4.2 Les cinq standards de communication

Collège royal des orthophonistes (Royaume-Uni)



- 1 Il y a une description détaillée de la meilleure façon de communiquer avec personnes
- 2 Les services démontrent comment ils soutiennent les individus avec la communication doit être impliqué avec décisions concernant leurs soins et leurs services
- 3 Le personnel valorise et utilise avec compétence les meilleures approches de communication avec chaque individuel
- 4 Création de services opportunités , relations et environnements que faire personnes vouloir communiquer
- 5 Les individus sont aidés à comprendre et à exprimer leurs besoins par rapport à leurs santé et bien-être

Erasmus+ 2021-1-FR01-KA220-VET-000033251 8

CONTENU DE LA DIAPO

Module 2 Chapitre 4

Au Royaume-Uni, le Royal College of Speech and Language Therapists (RCSLT) recommande cinq normes de bonnes pratiques pour répondre aux besoins des individus en matière d'orthophonie, de langage et de communication. Ces normes fournissent un cadre pratique grâce auquel les familles, les soignants, les amis, les professionnels et les commissaires peuvent savoir si un service a apporté des ajustements raisonnables à ses pratiques de communication. Chaque norme est clairement définie en termes de ce qu'est la norme, de ce à quoi ressemble le bien et de la façon dont les autres sauront qu'il a été atteint.

Norme 1 : *Il existe une description détaillée de la meilleure façon de communiquer avec les individus.*

Tout le monde comprend et valorise les besoins d'un individu en matière de parole, de langage et de communication. Les individus sont soutenus et impliqués, en collaboration avec les personnes qui les connaissent le mieux, pour développer une description riche des meilleures façons d'interagir ensemble. Cette description est convenue, active, régulièrement mise à jour et facilement disponible. Cette description peut être appelée passeport de communication, ligne directrice ou profil. Il inclut les meilleures façons de soutenir la compréhension et l'expression, de promouvoir l'interaction et l'implication et décrit « comment être avec quelqu'un ».

Norme 2 : *Les services démontrent comment ils aident les individus ayant besoin de communication pour être impliqués dans les décisions concernant leurs soins et leurs services.*

Les prestataires de services reconnaissent que les gens se comprennent et s'expriment de

différentes manières. Pour les individus, cela signifie s'informer et s'exprimer de manière à répondre à leurs besoins. La communication inclusive est une approche qui cherche à « créer un environnement de communication favorable et efficace, en utilisant tous les moyens de communication disponibles pour comprendre et être compris ». Pour que les services démontrent l'inclusion et l'implication, des solutions innovantes et créatives pour comprendre les points de vue des individus sont souvent nécessaires.

Norme 3 : *Le personnel valorise et utilise avec compétence les meilleures approches de communication avec chaque individu. Le personnel reconnaît les difficultés de communication.*

Ils comprennent qu'ils doivent changer leur style de communication pour soutenir l'utilisateur du service et possèdent les connaissances et les compétences nécessaires pour adapter leurs niveaux, styles et méthodes de communication. Le personnel est conscient des facteurs qui ont un impact sur la communication, notamment l'audition, la vue et l'intégration sensorielle. Le personnel sait que ce qu'il est, ce qu'il pense et la façon dont il dit les choses compte. Le personnel comprend à quel point une bonne communication sous-tend le consentement éclairé et la capacité.

Norme 4 : *Les services créent des opportunités, des relations et des environnements qui donnent envie aux individus de communiquer.*



Un environnement compréhensif, accueillant et socialement riche est fondamental pour les relations entre tous les individus, et en particulier pour les personnes ayant des besoins de communication. Les relations sont au cœur du bien-être. Un environnement de communication adéquat contribue à permettre aux individus de vivre une vie précieuse et pleine de sens. C'est la qualité de l'interaction qui contribue au bien-être émotionnel et mental global, en procurant un sentiment d'appartenance, d'implication et d'inclusion. L'interaction n'implique pas nécessairement la parole. L'interaction est une manière « d'être » avec une autre personne, d'établir un contact significatif avec ceux qui sont difficiles à atteindre ou faciles à ignorer.

Norme 5 : *Les individus sont aidés à comprendre et à exprimer leurs besoins en matière de santé et de bien-être.*

Les personnes ayant des troubles d'apprentissage sont confrontées à des inégalités de santé évitables. Une communication limitée et des connaissances en matière de santé réduisent la capacité à transmettre efficacement les besoins en matière de santé. Il est essentiel de prendre en compte les besoins de communication pour accompagner les individus dans leur santé. Arriver à un diagnostic peut s'avérer difficile si une personne ne peut pas décrire facilement les signes et symptômes, ou si son comportement est mal compris et mal interprété. Le personnel doit être conscient de la manière dont les individus communiquent sur leur santé et comment ils montrent qu'ils souffrent. Cela inclut de considérer la mauvaise santé comme une cause de changement de comportement. Savoir ce qu'une personne peut comprendre est également essentiel pour décider de sa capacité à bénéficier d'un traitement de santé.

NOTES

Diapo n°: 9



Module 2. Besoins et importance de la communication

Chapitre 4 : Qu'est-ce que la communication inclusive

- Aide à éviter la discrimination
- Aide à réaliser réus si résultats pour les individus
- Réduire les inégalités et l'isolement social
- Augmenter la participation sociale et promouvoir humain droits

Erasmus+ 2021-1-FR01-KA220-VET-000033251 9

CONTENU DE LA DIAPO

Module 2 Chapitre 4

Par conséquent, nous observons que la communication inclusive réduit les inégalités et l'isolement social. Il promeut les droits de l'homme et aide les autorités publiques à éviter toute discrimination. La communication inclusive rend les services plus accessibles à tous. Cela contribuera à obtenir des résultats positifs pour les individus et la communauté dans son ensemble. Cela permet aux gens de vivre de manière plus indépendante et de participer à la vie publique.



NOTES



Co-funded by
the European Union

COM-IN KA220-VET-9A87A6EF © is licensed under CC BY-NC-SA 4.0

Diapo n°: 10



Module 2. Besoins et importance de la communication

Chapitre 4 : Qu'est-ce que la communication inclusive Activités

#1

Max est un homme grand et large de trente ans. Il présente une déficience intellectuelle modérée avec des caractéristiques autistiques importantes. Ces caractéristiques sont verbales et comportementales, par exemple, avec des personnes inconnues, Max ne peut pas établir de contact visuel et se répète des mots et des phrases comme un mécanisme apaisant. Il aime la musique, qui est l'une des choses qui l'aident à se sentir bien. Il aimerait jouer de la batterie. Ses parents l'ont inscrit à un cours collectif de batterie, auquel participent des enfants âgés d'une dizaine d'années. Pendant le cours, les enfants ont trouvé Max différent d'eux, mais ils l'ont également trouvé gentil et gentil. Cependant, lorsque certains parents ont découvert Max dans la classe, ils ont été surpris et ont jugé inapproprié qu'un adulte ayant une déficience intellectuelle fréquente le même cours que leurs enfants. Ils se sont plaints auprès du professeur de musique et ont menacé de retirer leurs enfants de la classe si Max continuait à y assister. La seule solution du professeur était de demander aux parents de Max de trouver une autre classe ailleurs.

Erasmus+ 2021-1-FR01-KA220-VET-000033251 10

CONTENU DE LA DIAPO

Module 2 Chapitre 4

Activité 1

Quelles difficultés identifiez-vous dans cette situation ?

Les difficultés sont ici principalement liées à l'environnement et au manque d'information sur la situation et les caractéristiques de Max. Les parents souhaitent que Max abandonne le cours car ils sont surpris et ont peur du comportement potentiel d'un tel adulte avec leurs enfants.

Pensez-vous que des informations devraient être données avant l'arrivée de Max en classe ? Si oui, quel type d'informations aurait dû être fourni ?

Différents types d'informations doivent être fournis :

L'enseignant devra informer les parents des enfants de l'arrivée de Max dans le cours, il pourra expliquer la situation, proposer une discussion avec les parents de Max,

Les parents de Max doivent donner des informations sur les caractéristiques de leur fils,

Les parents des enfants pourraient avoir l'occasion de rencontrer Max et leurs parents. Cette rencontre devrait se dérouler dans un environnement bienveillant afin que chacun puisse être rassuré.

Qui doit recevoir ces informations ?

L'information doit être donnée à l'enseignant, aux parents des enfants mais aussi aux enfants.

Conclusion:

C'était un problème de communication entre adultes et de manque de préparation, mais aussi un problème de stigmatisation.

Les différents standards de communication sont ici concernés :

Norme 1 : à partir des informations données par les parents de Max, l'enseignant, les enfants et leurs parents pourraient connaître la manière de communiquer avec Max, de le comprendre et de se comporter lorsqu'il se sent anxieux ou stressé.

Les parents de Max pourraient donner à l'enseignant des informations sur les meilleures façons de communiquer avec Max, en lui présentant par exemple les outils qu'il utilise habituellement (ex : pictogrammes, panneaux, images...). En ce qui concerne les comportements stéréotypés, ses parents devraient également informer l'enseignant des mots et des phrases que Max produit généralement lorsqu'il est anxieux et qui indiquent qu'il se sent mal à l'aise. Ils pourraient expliquer au professeur les meilleures façons de le calmer.

- **Norme 3 & 4** : A partir des informations données par les parents de Max et en collaboration avec eux, l'enseignant pourrait créer ses propres pictogrammes ou images spécifiques au domaine de la musique aidant Max à communiquer avec les autres en cas de difficultés. Il pourrait également encourager tout le monde dans le cours à faire attention aux caractéristiques de Max et à adapter sa communication (ex : simplifier les phrases, parler lentement...).

Norme 5 : Les différentes solutions proposées pour favoriser l'inclusion de Max dans le cours de musique permettront de satisfaire son envie de jouer de la musique.

Cette situation était un problème de communication entre adultes et de manque de préparation, mais aussi un problème de stigmatisation.

NOTES

Diapo n°: 11



Module 2. Besoins et importance de la communication



Chapitre 4 : Qu'est-ce que la communication inclusive Activités

#2

Emma a 19 ans et elle va au supermarché. Elle veut acheter du pain. Elle récupère le produit et se dirige vers la caisse. L'employée lui demande si elle a besoin d'autre chose ou d'un sac. Emma n'est pas en mesure de répondre à cette question.

En tant que professionnel, comment feriez-vous face à cette situation ?

Erasmus+ 2021-1-FR01-KA220-VET-000033251

11

CONTENU DE LA DIAPO

Module 2 Chapitre 4

Comment procéderiez-vous pour préparer Emma à la visite ?

Préparer la visite avec Emma est la première étape. Avant la visite, expliquez au bénéficiaire à quoi s'attendre, préparez-vous à répondre à quelques questions : « Vous devrez vous présenter à la caisse, Nous devons communiquer avec l'employé... ». La professionnelle d'accompagnement assure qu'elle est d'accord avec la procédure, qu'elle sera à l'aise.

Comment procéderiez-vous pour préparer l'environnement ?

C'est la deuxième étape : préparer le gérant du magasin à la visite des personnes avec un DID afin que le gérant puisse préparer les employés du magasin, peut-être adapter la caisse pour que la personne avec un DID se rende toujours à cette caisse qui deviendrait une caisse enregistreuse inclusive. Le professionnel d'accompagnement discuterait avec le gestionnaire des droits des personnes, de la manière de s'adapter pour améliorer la communication avec la personne et son inclusion.

Comment procéderiez-vous pour soutenir Emma lors de la visite ?

Dans une troisième étape, le professionnel de l'accompagnement aide Emma directement en boutique, pour l'aider en relation avec la situation communicative réelle :

1. Si le caissier parle doucement et que c'est pour cela que le bénéficiaire ne répond pas, l'accompagnateur doit encourager le bénéficiaire à demander au caissier de répéter la

question.

2. Si le bénéficiaire n'a pas répondu parce qu'il n'a pas compris, encore une fois, l'accompagnateur doit encourager le bénéficiaire à demander des explications.

3. Si l'employé parle à l'accompagnateur au lieu de parler à la personne ayant un DID, l'accompagnateur doit rediriger l'employé vers la personne ayant un DID.

Conclusion:

Le supporter a un double rôle :

1) former Emma à être capable de répondre à des questions qu'elle pourrait ne pas comprendre, et 2) expliquer aux managers et aux employés des magasins qu'ils doivent adapter leur style de communication et leur environnement, et accepter la communication non verbale. En fin de démarche, après plusieurs visites, l'accompagnateur professionnel devient inutile.

Ainsi, le professionnel d'accompagnement définit un plan pour soutenir la communication chez la personne atteinte de DID et assure ensuite le suivi.

Ces situations impliquent différentes normes de communication :

Norme 3 parce que le professionnel de soutien développe les meilleures approches de communication pour soutenir la personne ayant un DID



Norme 4 parce que le professionnel de l'accompagnement défend la personne atteinte de DID, défend ses droits et amène les gens du magasin à ajuster leur style de communication.

Ainsi, le professionnel de l'accompagnement crée des opportunités, des relations et des environnements qui donnent envie aux individus de communiquer.

Standard 5 car la personne atteinte de DID, Emma, est amenée à subvenir à ses besoins en achetant du pain. C'est donc une manière d'exprimer les besoins de la personne ayant un DID en matière de bien-être.

NOTES

Diapo n°: 12



Module 2. Besoins et importance de la communication

Chapitre 4 : Qu'est-ce que la communication inclusive Activités

#2

Emma a 19 ans et elle va au supermarché. Elle veut acheter du pain. Elle récupère le produit et se dirige vers la caisse. L'employée lui demande si elle a besoin d'autre chose ou d'un sac. Emma n'est pas en mesure de répondre à cette question.

Comment procéderiez-vous pour préparer Emma à la visite ?

Comment procéderiez-vous pour préparer l'environnement ?

Comment procéderiez-vous pour soutenir Emma lors de la visite ?

Erasmus+ 2021-1-FR01-KA220-VET-000033251 12

CONTENU DE LA DIAPO

Module 2 Chapitre 4

Comment procéderiez-vous pour préparer Emma à la visite ?

Préparer la visite avec Emma est la première étape. Avant la visite, expliquez au bénéficiaire à quoi s'attendre, préparez-vous à répondre à quelques questions : « Vous devrez vous présenter à la caisse, Nous devons communiquer avec l'employé... ». La professionnelle d'accompagnement assure qu'elle est d'accord avec la procédure, qu'elle sera à l'aise .

Comment procéderiez-vous pour préparer l'environnement ?

C'est la deuxième étape : préparer le gérant du magasin à la visite des personnes avec un DID afin que le gérant puisse préparer les employés du magasin, peut-être adapter la caisse pour que la personne avec un DID se rende toujours à cette caisse . qui deviendrait une caisse enregistreuse inclusive . Le professionnel d'accompagnement discuterait avec le gestionnaire des droits des personnes, de la manière de s'adapter pour améliorer la communication avec la personne et son inclusion.

Comment procéderiez-vous pour soutenir Emma lors de la visite ?

Dans une troisième étape, le professionnel de l'accompagnement aide Emma directement en boutique, pour l'aider en relation avec la situation communicative réelle :

1. Si le caissier parle doucement et que c'est pour cela que le bénéficiaire ne répond pas, l'accompagnateur doit encourager le bénéficiaire à demander au caissier de répéter la question.

2. Si le bénéficiaire n'a pas répondu parce qu'il n'a pas compris, encore une fois, l'accompagnateur doit encourager le bénéficiaire à demander des explications.

3. Si l'employé parle au supporteur au lieu de parler à la personne atteinte de DID, le supporteur doit rediriger l'employé vers la personne atteinte de DID.

Conclusion:

Le supporteur a un double rôle :

1) former Emma à être capable de répondre à des questions qu'elle pourrait ne pas comprendre, et 2) expliquer aux managers et aux employés des magasins qu'ils doivent adapter leur style de communication et leur environnement, et accepter la communication non verbale. En fin de démarche, après plusieurs visites, l'accompagnateur professionnel devient inutile .

Ainsi, le professionnel d'accompagnement définit un plan pour soutenir la communication chez la personne atteinte de DID et assure ensuite le suivi.

Ces situations impliquent différentes normes de communication :

Norme 3 parce que le professionnel de soutien développe les meilleures approches de communication pour soutenir la personne ayant un DID

Norme 4 parce que le professionnel de l'accompagnement défend la personne atteinte de DID, défend ses droits et amène les gens du magasin à ajuster leur style de communication. Ainsi, le professionnel de l'accompagnement crée des opportunités, des relations et des environnements qui donnent envie aux individus de communiquer.

Standard 5 car la personne atteinte de DID, Emma, est amenée à subvenir à ses besoins en achetant du pain. C'est donc une manière d'exprimer les besoins de la personne ayant un DID en matière de bien-être.

NOTES



Co-funded by
the European Union

COM-IN KA220-VET-9A87A6EF © is licensed under CC BY-NC-SA 4.0