

Stratégies de communications Bureau de médecin



Par Judith Massé, M.P.A. audiologiste

Pour la personne malentendante :

Avant votre rencontre chez le médecin...

- Écrivez sur un papier les éléments dont vous aimeriez parler avec votre médecin
- Apportez du papier et un crayon, si nécessaire
- Assurez-vous que vos prothèses auditives sont fonctionnelles (ex. : batteries)

Dans la salle d'attente...

- Si vous possédez des prothèses auditives, utilisez-les
- Avertissez la secrétaire/réceptionniste que vous êtes malentendant
- Montrez-lui votre Communicarte – Voir la fiche « Communicarte »
- Présentez-lui votre carte spéciale pour les salles d'attente – Voir la fiche « Carte pour les salles d'attente »
- Demandez qu'il soit inscrit dans votre dossier que vous êtes malentendant
- Demandez à la secrétaire/réceptionniste d'utiliser les stratégies de communication de base – Voir section « Stratégies de communication de base » à la page 18
- Au besoin, demandez-lui d'écrire les mots importants

Pendant la rencontre...

- Adoptez une attitude positive et détendue
- Si vous possédez une/des prothèse(s) auditive(s), utilisez-la/les!

Pendant la rencontre... (suite)

- Rappelez à votre médecin que vous êtes malentendant
- Ne faites pas semblant de comprendre lorsque ce n'est pas le cas— Si vous n'avez pas compris quelque chose, dites-le à votre médecin
- Dites à votre médecin ce qu'il peut faire pour vous aider :
— vous regarder et ne pas cacher son visage



Image tirée de Archipelago Publishing SAS. (2014). Visite médicale : à quoi sert-elle?, récupéré à <http://www.pratique.fr/visite-medicale-a-quoi-sert.html>

- parler plus lentement
- parler un peu plus fort
- faire des phrases courtes et simples
- Observez le médecin lorsqu’il vous parle (ex. : mouvements de ses lèvres, ses expressions faciales)
- Demandez-lui d’écrire les éléments importants discutés lors de votre rencontre
- Si vous pensez ne pas être en mesure de tout comprendre, demandez à une autre personne de vous accompagner

Si, lors de la rencontre, vous devez enlever vos prothèses auditives...

- Dites au médecin que vous n’entendez pas bien sans vos prothèses auditives
- Avant d’enlever vos prothèses auditives, demandez au médecin qu’ils vous disent ce qu’il va faire
- Après l’examen, remettez vos prothèses auditives et demandez au médecin de vous expliquer les éléments importants (ex. : observations)

À la fin de la rencontre...

- Répétez ce que vous avez compris pour vous assurer que vous avez bien compris les éléments importants
- Si vous devez prendre un autre rendez-vous, dans la mesure du possible, prenez-le immédiatement sur place (pas au téléphone)

Stratégies de communication de base

- Vous regarder et ne pas cacher son visage
- Parler plus lentement
- Parler un peu plus fort, sans crier
- Faire des phrases courtes et simples
- Écrire les informations importantes sur un papier

Référence : Désilets, F., & Massé, P. (1993). La communication : une responsabilité à partager — manuel de l’intervenant. Montréal : Institut Raymond-Dewar.

Remerciements : nous tenons à remercier les personnes suivantes

- Madame Sandra Darbouze, audiologiste à l’Institut universitaire de gériatrie de Montréal pour le matériel fourni qui a aidé à la création de cette fiche.
- Monsieur Michel Nadeau, président de l’Association des devenus sourds et malentendants du Québec (ADSMQ) pour la relecture de cette fiche.

Merci 