

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

pour les intervenants en usage de
substances au Canada v. 2

HABILITÉS INTERPERSONNELLES



Centre canadien sur
les dépendances et
l'usage de substances

Données, Engagement, Résultats.



Centre canadien sur
les dépendances et
l'usage de substances

Les indicateurs comportementaux des différents niveaux de qualification ne sont que des exemples qui peuvent être adaptés pour répondre aux besoins et au mandat de chaque organisation.

Dans les compétences du CCDUS, le terme « usage de substances » inclut les situations où des professionnels travaillent avec des personnes qui consomment ou ont consommé des substances, ont reçu un diagnostic de trouble lié à l'usage de substances médicalement reconnu ou subissent des méfaits liés à leur usage de substances. Pour en savoir plus, voir les critères du trouble lié à l'usage de substances dans le *Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux* (5^e édition, DSM-5).

Pour plus d'information sur l'analyse comparative entre les sexes et les genres (ACSG+), voir le www.ccsa.ca/fr/analyse-comparative-entre-les-sexes-et-les-genres

© Centre canadien sur les dépendances et l'usage de substances, 2021

Pour des copies supplémentaires, communiquez avec nous :

75, rue Albert, bureau 500

Ottawa (Ontario)

K1P 5E7 Canada

Courriel : competences@ccsa.ca

ISBN 978-1-77178-760-4

HABILETÉS INTERPERSONNELLES

Établir et maintenir des relations basées sur le respect et la confiance mutuels, un degré adéquat de sensibilité et de transparence, l'empathie et la compassion avec les utilisateurs de services, les collègues, les associés professionnels et la collectivité dans son ensemble. Comprend faire preuve de doigté, d'engagement et de sensibilité dans toutes ses rencontres avec les autres.

	1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
EXEMPLES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fait montre d'intelligence émotionnelle, c'est-à-dire est sensible à ses propres émotions, opinions, expériences et contextes et à ceux des autres, et comprend leur incidence et la façon de les gérer 2. Comprend la façon dont ses propres opinions, sentiments et partis pris peuvent influencer les autres 3. Communique de manière respectueuse, honnête et franche 4. Entre en relation avec les autres sans jugement et d'une manière sécurisante et sensible, en créant un environnement de sécurisation culturelle inclusif sur le plan du genre 5. Utilise des signes verbaux et non verbaux pour améliorer les relations et la communication avec les autres 6. Démontre sa motivation à perfectionner et à aiguiser ses aptitudes à l'établissement de relations 7. Mobilise les autres et établit des relations mutuelles basées sur le respect, l'honnêteté et l'intérêt 8. Sait quand s'ouvrir aux autres et dans quelle mesure 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Est attentif aux caractéristiques individuelles, aux normes, aux cultures, au contexte social et au genre dans ses interactions avec les autres 2. Anticipe et interprète le langage corporel des autres et leurs signes émotionnels, et ajuste son approche au besoin 3. Utilise ses habiletés interpersonnelles et montre un intérêt sincère envers les autres afin d'établir des relations basées sur le respect et la confiance mutuels 4. Établit une relation de confiance avec les autres en ayant constamment un comportement professionnel et fiable 5. Entretient les relations et l'engagement, même dans les situations difficiles, en préservant la dignité d'autrui 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se sert de ses aptitudes en automotivation, de sa confiance en soi et de son leadership pour défendre des groupes et obtenir de nouvelles ressources, au besoin 2. Respecte et cherche à comprendre les divers points de vue des autres ainsi que la conception qu'ils ont de leurs besoins et de leurs succès 3. Amène les autres à établir un lien et un dialogue, pour nouer de bonnes relations 4. Est sensible aux sentiments et aux émotions que les autres pourraient avoir du mal à exprimer 5. Démontre un degré adéquat de compassion et d'empathie envers les autres, tout en respectant des limites éthiques et professionnelles 6. Évalue régulièrement ses habiletés interpersonnelles ainsi que ses préjugés et ajuste son style de façon à répondre aux besoins des autres 7. Montre une compréhension des différentes façons de communiquer selon le genre et tente d'être inclusif 	<ol style="list-style-type: none"> 1. S'assure que tous les membres du personnel traitent les autres avec compassion et en respectant leur vie privée et leur dignité 2. Use son tact et sa diplomatie pour renforcer et maintenir des relations positives avec des personnes, des groupes, des organismes et des communautés 3. Établit et renforce les relations de collaboration avec les principales personnes-ressources des communautés ainsi qu'avec des organisations multidisciplinaires 4. Préconise une approche de résolution des conflits dans les situations difficiles 5. Veille à l'utilisation de pratiques inclusives en matière d'établissement de relations avec les intervenants principaux et évalue les répercussions aux niveaux individuel, collectif et organisationnel 6. Suit les processus organisationnels appropriés pour résoudre les problèmes émergeant de conflits interpersonnels ou de violations des politiques 7. Favorise un environnement de sécurisation culturelle dans les partenariats et les collaborations avec des organisations représentant des personnes issues de milieux divers