

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

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

COMMUNICATION EFFICACE



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 978-1-77178-742-0

COMMUNICATION EFFICACE

Communiquer clairement, à l'oral comme à l'écrit, en utilisant une variété de technologies de façon à établir une relation basée sur la confiance, le respect et la crédibilité, dont communiquer en personne ou avec la technologie (p. ex. vidéoconférence, texto, médias sociaux). Vérifier avec l'auditoire que le message est reçu et bien compris. Comprend des aptitudes à l'écoute active (être attentif, laisser parler son interlocuteur, résumer, paraphraser, poser des questions et faire preuve d'empathie), la communication sensible au genre, l'humilité culturelle et la communication non verbale cohérente.

	1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
EXEMPLES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pratique l'écoute active pour comprendre les autres sans faire preuve de jugement ou de parti pris, en étant attentif aux signes verbaux, émotionnels et contextuels 2. Communique d'une manière honnête, respectueuse et sensible 3. Transmet l'information volontiers et rapidement 4. Ajuste sa communication non verbale et son ton en fonction du message à transmettre 5. Respecte la confidentialité des communications, s'il y a lieu 6. Utilise un éventail de stratégies de communication qui respectent les besoins de publics divers 7. Utilise les technologies de communication judicieusement (p. ex. ordinateurs, messagerie vocale, téléphones mobiles) pour transmettre les messages et l'information 8. Présente l'information de manière claire et logique, en utilisant des termes appropriés, un langage clair ainsi qu'une grammaire, une orthographe et une ponctuation correctes 9. Intègre et synthétise l'information provenant de sources pertinentes dans des travaux écrits 10. Approche les personnes de cultures différentes avec respect, curiosité et humilité culturelle 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ajuste la communication en fonction du public, en adaptant le style, le langage, le contenu et le format au besoin 2. Lit le langage corporel ainsi que les signes émotionnels, verbaux et non verbaux de son interlocuteur et ajuste son approche de communication en conséquence, tout en comprenant les différences genrées et culturelles dans les styles de communication adoptés 3. Utilise des questions ouvertes et l'échange d'information comme moyens de favoriser le dialogue libre 4. Encourage les commentaires et fournit une rétroaction exempte de jugement sur les propos tenus 5. Prépare la documentation requise (p. ex. rapports d'évaluation, de cessation de services et d'orientation) en étant suffisamment clair et précis 6. Rédige des rapports qui traitent de questions délicates, tout en étant conscient de l'incidence potentielle de l'information communiquée 7. Reconnaît ses propres déclencheurs émotionnels et leur effet sur la communication 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perfectionne continuellement ses aptitudes en communication, cherche à obtenir de la rétroaction franche sur les répercussions de la communication et s'appuie sur l'apprentissage par introspection 2. Élabore des stratégies de communication inclusives pour gérer les présentations devant un groupe et les animations de réunions, en anticipant les réactions éventuelles et en se préparant en conséquence 3. Tient rapidement les autres informés des problèmes qui pourraient les affecter, en communiquant clairement les décisions et leurs raisons 4. Encourage la communication ouverte au sein du groupe de travail et avec les autres, en choisissant la méthode de communication, les messages et l'échéance de manière stratégique 5. Transmet l'information de manière éloquente, perspicace et persuasive au besoin; fait un transfert efficace des connaissances 6. Fait preuve de compétence dans une variété de styles d'écriture et sait adapter efficacement son style en fonction de divers publics 7. Applique les principes de l'échange des connaissances dans ses communications orales et écrites (simples, claires, directes, respectueuses, opportunes, éclairées par les données probantes) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Communique des enjeux complexes de manière claire et crédible à des publics très variés, dans divers formats (p. ex. médias sociaux, milieu universitaire, présentations devant une communauté) 2. Gère habilement les questions spontanées difficiles (p. ex. posées par des responsables, des groupes d'intérêt ou les médias) 3. Analyse le contexte afin d'obtenir des renseignements, des données probantes et des messages clés contribuant à l'élaboration de stratégies de communication pour atteindre des buts précis 4. Utilise divers moyens de communication et possibilités d'inclusion afin de promouvoir le dialogue et le développement d'une compréhension et d'un consensus 5. Encadre les autres et les incite à prendre part au processus d'échange des connaissances 6. Rédige des documents de communication de haute qualité qui abordent des problèmes organisationnels complexes de manière opportune (p. ex. rapports annuels, propositions)

COMMUNICATION EFFICACE

Communiquer clairement, à l'oral comme à l'écrit, en utilisant une variété de technologies de façon à établir une relation basée sur la confiance, le respect et la crédibilité, dont communiquer en personne ou avec la technologie (p. ex. vidéoconférence, texto, médias sociaux). Vérifier avec l'auditoire que le message est reçu et bien compris. Comprend des aptitudes à l'écoute active (être attentif, laisser parler son interlocuteur, résumer, paraphraser, poser des questions et faire preuve d'empathie), la communication sensible au genre, l'humilité culturelle et la communication non verbale cohérente.

	1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
EXEMPLES	<ul style="list-style-type: none"> 11. Reconnaît que le langage a une incidence sur les autres, et choisit un langage non stigmatisant, axé sur la personne et orienté vers le bien-être 12. Maintient une communication régulière avec les autres 13. Se souvient des principaux points de vue des autres et en tient compte dans ses propres communications 14. Vérifie sa compréhension des messages transmis par les autres (p. ex. en paraphrasant et en posant des questions) 		<ul style="list-style-type: none"> 8. Résume des renseignements et des idées complexes de sources multiples dans des documents écrits adaptés au public cible 9. Utilise des exemples réels pour mettre les propos en contexte 10. Gère ses réactions aux déclencheurs émotionnels, ces réactions pouvant avoir une influence sur les autres 	<ul style="list-style-type: none"> 7. Présente de manière stratégique, et selon une perspective organisationnelle large, une position claire et articulée, tout en montrant une compréhension et un respect des besoins et des sensibilités des divers publics cibles, et en favorisant la sécurisation culturelle et la sensibilité au genre