

## LES COMPÉTENCES PSYCHOSOCIALES

14/05/2021

### Un dossier pour comprendre ce que sont les compétences psychosociales et savoir comment les promouvoir dans des actions en éducation pour la santé.

Les compétences psychosociales, appelées également aptitudes relationnelles, s'inscrivent dans une conception de la santé globale, définie par l'OMS comme *"un état de complet bien-être physique, mental et social, qui ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité"*.

Dans ce contexte, leur rôle est primordial pour développer chez les individus des comportements favorables à leur santé.

### Les compétences psychosociales : qu'est ce que c'est ?

C'est en 1993 que le concept de compétences psychosociales ("life skills" en anglais) est introduit par l'Organisation Mondiale de la Santé. Elle définit 10 aptitudes à développer au cours de l'éducation et tout au long de la vie pour permettre l'adoption de comportements favorables à la santé et au bien-être.

#### Définition de l'OMS

L'OMS décrit les compétences psychosociales comme telles :

"Les compétences psychosociales sont la capacité d'une personne à répondre avec efficacité aux exigences et aux épreuves de la vie quotidienne. C'est l'aptitude d'une personne à maintenir un état de bien-être mental, en adoptant un comportement approprié et positif à l'occasion des relations entretenues avec les autres, sa propre culture et son environnement."

**La compétence psychosociale est la capacité à mobiliser un ensemble de ressources (savoirs, savoir-faire, savoir-être) dans une situation pertinente.**

Ces situations sont en rapport avec :

- la personne elle-même dans ses aspects physiques, psychiques ou intellectuels
- son environnement social, naturel et professionnel

Les buts d'acquisition de ces compétences sont :

- le bien-être physique et psychique de cette personne
- l'insertion sociale ou socioprofessionnelle
- l'épanouissement personnel

(Extrait de *Compétences psychosociales et promotion de la santé* /Ireps Bourgogne, novembre 2014, page 5)

## Une liste de 10 compétences

En 1993, les compétences psychosociales sont déclinées par l'OMS et l'UNESCO en 10 aptitudes, qui sont présentées par couple.

Chaque compétence est décrite ci-dessous (définitions de L'OMS) :

- **apprendre à résoudre des problèmes / apprendre à prendre des décisions**

**Apprendre à résoudre les problèmes** : nous aide à faire face à ceux que nous rencontrerons inévitablement tout au long de notre vie. Des problèmes personnels importants, laissés sans solution, peuvent à la longue maintenir un stress mental et entraîner une fatigue physique.

**Apprendre à prendre des décisions** nous aide à les prendre de façon constructive. Cela peut avoir des conséquences favorables sur la santé, si les décisions sont prises de façon active, en évaluant les différentes options et les effets de chacune d'entre-elles.

- **avoir une pensée créative / avoir une pensée critique**

**La pensée créative** contribue à la fois à la prise de décision et à la résolution de problèmes en nous permettant d'explorer les alternatives possibles et les diverses conséquences de nos actions ou de notre refus d'action. Cela nous aide à regarder au delà de nos propres expériences. [...] La pensée créative peut nous aider à répondre de façon adaptative et avec souplesse aux situations de la vie quotidienne.

**La pensée (ou l'esprit) critique** est la capacité à analyser les informations et les expériences de façon objective. Elle peut contribuer à la santé en nous aidant à reconnaître et à évaluer les facteurs qui influencent nos attitudes et nos comportements, comme les médias et les pressions de nos pairs.

- **savoir communiquer efficacement / être habile dans les relations interpersonnelles**

**La communication efficace** signifie que nous soyons capables de nous exprimer à la fois verbalement, de façon appropriée à notre culture et aux situations. Cela peut signifier être capable d'exprimer nos désirs à propos d'une action dans laquelle on nous demande de nous impliquer. Cela peut également signifier être capable de demander des conseils quand cela s'avère nécessaire.

**Les aptitudes relationnelles** nous aident à établir des rapports de façon positive avec les gens que nous côtoyons. Cela signifie être capable de lier et de conserver des relations amicales, ce qui peut être d'une grande importance pour notre bien-être social et mental. Cela signifie également garder de bonnes relations avec les membres de notre famille, source importante de soutien social. Il s'agit aussi de savoir interrompre des relations d'une manière constructive.

- **avoir conscience de soi / avoir de l'empathie pour les autres**

**Avoir conscience de soi-même**, c'est connaître son propre caractère, ses forces et ses faiblesses, ses désirs et ses aversions. Cela nous aide à reconnaître les situations dans lesquelles nous sommes stressés ou sous pression. C'est indispensable aussi pour établir une communication efficace, des relations interpersonnelles constructives et pour développer notre sens du partage d'opinions avec les autres.

**Avoir de l'empathie pour les autres** signifie qu'il s'agit d'imaginer ce que la vie peut être pour une autre personne même, dans une situation familière. Cela peut nous aider à accepter les autres qui sont différents de nous et à améliorer nos relations sociales, par exemple dans le cas de diversité ethnique.

- **savoir gérer son stress / savoir gérer ses émotions**

**Faire face à son stress** suppose d'en reconnaître les sources et les effets et de savoir en contrôler le niveau. Nous pouvons alors agir de façon à réduire les sources de stress, par exemple, en modifiant notre environnement physique ou notre style de vie. Nous pouvons également apprendre à nous relaxer pour que les tensions créées par un stress inévitable ne donnent pas naissance à des problèmes de santé.

**Pour faire face aux émotions**, il faut savoir reconnaître les siennes et celles des autres. Il faut être conscient de leur influence sur les comportements et savoir quelles réactions adopter. Les émotions intenses comme la colère ou la tristesse peuvent avoir des effets négatifs sur notre santé si nous ne réagissons pas de façon appropriée.

## **La distinction entre compétences sociales, cognitives, émotionnelles**

Une description plus détaillée des compétences psychosociales a ensuite été établie.

Elles sont désormais classées en 3 sous catégories : compétences sociales / compétences cognitives / compétences émotionnelles

Compétences sociales (ou interpersonnelles ou de communication)	Compétences cognitives	Compétences émotionnelles
<b>Compétences de communication verbale et non verbale</b> : écoute active, expression des émotions, capacité à donner et recevoir des <i>feedback</i> .	<b>Compétences de prise de décision</b> et de résolution de problème.	<b>Compétences de régulation émotionnelle</b> : gestion de la colère et de l'anxiété, capacité à faire face à la perte, à l'abus et aux traumatismes.
<b>L'empathie</b> , c'est-à-dire la capacité à écouter et comprendre les besoins et le point de vue d'autrui et à exprimer cette compréhension.	<b>Pensée critique et l'auto-évaluation</b> qui impliquent de pouvoir analyser l'influence des médias et des pairs, d'avoir conscience des valeurs, attitudes, normes, croyances et facteurs qui nous affectent, de pouvoir identifier les (sources d') informations pertinentes.	<b>Compétences de gestion du stress</b> qui impliquent la gestion du temps, la pensée positive et la maîtrise des techniques de relaxation.
<b>Capacités de résistance et de négociation</b> : gestion des conflits, capacité d'affirmation, résistance à la pression d'autrui.		<b>Compétences d'auto-évaluation et d'auto-régulation</b> qui favorisent la confiance et l'estime de soi.
<b>Compétences de coopération</b> et de collaboration en groupe.		
<b>Compétences de plaidoyer</b> qui s'appuient sur des compétences de persuasion et d'influence.		

Tableau extrait de *La santé en action*, n° 431, mars 2015, page 11

## La promotion de la santé et les compétences psychosociales

Dans la Charte d'Ottawa, **la promotion de la santé est définie comme** : *"le processus qui confère aux populations les moyens d'assurer un plus grand contrôle sur leur propre santé et d'améliorer celle-ci.... elle dépasse les modes de vie sains pour viser le bien-être."*

Un des axes pour favoriser la promotion de la santé concerne **l'acquisition d'aptitudes individuelles**.

*"La promotion de la santé appuie le développement individuel grâce à l'information, à l'éducation pour la santé et au perfectionnement des aptitudes indispensables à la vie. ...elle donne aux gens d'avantage de possibilités de contrôle de leur propre santé et de leur environnement et les rend plus aptes à faire des choix judicieux...."*

**Les compétences psychosociales**, permettent de développer ces aptitudes individuelles, et agissent sur le bien-être et la santé globale :

*"Plus particulièrement, quand les problèmes de santé sont liés à un comportement, lui même lié à une incapacité de répondre efficacement au stress et aux pressions de la vie, l'amélioration de la compétence psychosociale permet d'agir et d'améliorer ces comportements et ainsi contribuer à la promotion de la santé et du bien être "*

(OMS, *Life skills education in Schools*, 1993)

## Les concepts liés aux compétences psychosociales

- **L'estime de soi**

**L'estime de soi** est la conscience de sa valeur personnelle dans différents domaines. C'est un ensemble d'attitudes et de croyances qui permet de faire face au monde.

L'estime de soi est influencée par le regard réel ou supposé d'autrui (entourage familial, de pairs, d'adultes). Elle permet une mise à distance entre une représentation idéalisée et une représentation réelle de soi. Elle se différencie du narcissisme ou de l'égoïsme, car elle suppose une prise de conscience de ses difficultés et limites personnelles.

**La notion d'estime est très corrélée aux compétences psychosociales** : elle nourrit à la fois les compétences psychosociales et elle est alimentée par elles.

*Par exemple*, une personne ayant une mauvaise estime d'elle-même aura plus de difficultés à développer des compétences relationnelles, communicationnelles, émotionnelles efficaces, alors qu'une personne ayant une bonne estime d'elle-même aura plus de facilités.

Travailler à l'acquisition d'une bonne estime de soi est donc indispensable et complémentaire aux actions visant à développer des compétences psychosociales.

- **L'empowerment**

**L'empowerment** est un *"processus qui confère aux individus le moyen d'exercer un plus grand contrôle sur leur propre santé"*.

Il renvoie au fait de **renforcer le pouvoir de chacun en agissant sur soi-même** (par le développement de ses capacités individuelles), mais également sur son environnement à différentes échelles, **dans le but d'améliorer sa santé et son bien-être**

Le développement des compétences psychosociales s'inscrit dans un processus d'empowerment indispensable pour ancrer ces compétences psychosociales dans la quotidienneté de la vie.

## Mener un projet intégrant les compétences psychosociales

### Les objectifs du projet

**La définition d'objectifs clairs** est primordiale : quels objectifs veut-on atteindre en mobilisant telle ou telle compétence psychosociale dans un projet ?

- s'agit-il de mobiliser certaines CPS dans la perspective de modifications d'attitudes et de comportements dans un domaine particulier ?

- ou s'agit-il de développer les compétences psychosociales d'une façon générale pour favoriser le bien-être et la santé globale de l'individu (développement de l'empowerment) ?

## Quelques principes à respecter :

- **une démarche éducative multcentrique**

Les compétences psychosociales sont interdépendantes. Une approche globale doit être valorisée, afin de favoriser un bon équilibre entre l'acquisition de compétences personnelles et de compétences sociales.

*Par exemple* : une forte estime de soi sans le développement en parallèle de compétences sociales (développer son empathie pour les autres) peut avoir des conséquences très négatives et aboutir à des personnes peu respectueuses des autres ou ayant des difficultés à avoir un comportement social adapté.

- **un apprentissage expérientiel**

Les CPS ne se transmettent pas comme un savoir, mais se développent progressivement par l'interaction et l'expérience vécue : il s'agit de se baser sur un vécu passé (compréhension de faits ou d'actions) présent (analyse de situation) ou futur (ce qu'il est souhaitable de pouvoir faire).

Cet apprentissage nécessite une pédagogie interactive et participative, grâce à la mise en place d'ateliers en groupe permettant l'échange, le partage d'expériences, de mises en situation, de jeux de rôle...

- **une démarche sur le long terme**

Il est difficile de travailler les compétences psychosociales de façon ponctuelle, cette démarche s'inscrit dans la progressivité. Il est important qu'un programme développant les CPS se déroule sur un certain nombre de séances, sur un temps assez long, pour pouvoir en mesurer les effets.

- **une démarche inclusive**

Après les interventions, il est important que tous les professionnels travaillant avec le public soient également sensibilisés aux CPS afin que le travail amorcé dans les séances avec les animateurs puisse être ancré dans la vie quotidienne et que les compétences psychosociales puissent être développées de façon concrète sur le long terme. Inclure les familles et l'entourage dans un programme est également très bénéfique.

- **une démarche systémique**

Toute action visant à développer les compétences psychosociales doit également tenir compte de l'environnement et du contexte de vie du public, qui impactera sur le développement et l'expression des CPS.

## La posture de l'intervenant et les attitudes éducatives

L'intervenant a **un rôle d'accompagnateur** du processus : il adopte une posture humble et bienveillante et non de personne "sachant" qui transmet son savoir.

Il est toujours dans une **démarche de réflexivité** face à sa pratique.

### Les attitudes éducatives

L'animateur devra montrer des **attitudes éducatives positives et valorisantes** qui permettent d'appréhender la personne dans sa globalité (dans ses aspects cognitifs, sociaux, émotionnels, relationnels). Ces attitudes, qui s'appuient sur le respect des besoins fondamentaux et favorisent l'estime de soi, permettent le renforcement des compétences psychosociales.

Elles se déclinent autour de 5 grands aspects :

- le sentiment de sécurité psychique
- le sentiment de réussite et de compétence
- le sentiment d'appartenance, de la communication et des relations interpersonnelles
- les émotions et les sentiments
- la résolution de problèmes, la prise de décision, la pensée créative et critique

Pour avoir une déclinaison des attitudes pédagogiques favorables dans chacun de ces domaines consulter la page :

- [Renforcer les CPS au quotidien par des attitudes éducatives / In Le cartable des compétences psychosociales, Ireps Pays -de-là-Loire](#)

## Informations complémentaires

Si vous souhaitez des informations supplémentaires sur les compétences psychosociales, vous pouvez consulter le dossier : [Les COMPETENCES PSYCHOSOCIALES des enfants et jeunes ados \(3-15 ans\)](#) de Promosanté Ile-de-France