



MALLETTE DES HABILETÉS SOCIALES

LE GUIDE



Elaborée par :

Maryline GOUGEON

Baptiste PANNIER

Marie-Laure PELTIER

Projet soutenu par l'Agence Régionale de la Santé Normandie





Merci à tous pour votre enthousiasme et votre engagement !

Bonne séance !

SOMMAIRE

I. Les habiletés sociales ou compétences psychosociales.....	4
A. De quoi parle-t-on ?.....	4
B. Quelles sont-elles ?.....	5
C. Quel intérêt pour notre public ?.....	8
II. La mallette des habiletés sociales.....	10
A. L'origine du projet	10
B. L'élaboration.....	11
III. Présentation de la mallette	12
A. Les prérequis essentiels avant de commencer.....	13
B. Les fiches outils.....	15
C. Pochettes « Emotions en images » et « Roues des émotions » : outils transversaux	18
D. Par où commencer ? Dans quel ordre proposer les activités ?	19
IV. Quelques précisions.....	20
A. Mise en place des groupes et posture de l'animateur....	20
B. Modifications des fiches	21
C. Contacts	22

I. Les habiletés sociales ou compétences psychosociales

A. De quoi parle-t-on ?¹

Les habiletés sociales sont des compétences ou comportements que les enfants acquièrent par apprentissage. Quelques fois, cet apprentissage n'est pas fourni explicitement par l'adulte, c'est-à-dire que les enfants observent, comprennent intuitivement ou imitent naturellement des comportements sociaux pour s'adapter à tel ou tel contexte, sans que les adultes leur expliquent ce qu'il faut faire (ex : regarder quelqu'un qui me regarde, sourire à quelqu'un qui me sourit...). A d'autres moments, les adultes doivent fournir un apprentissage explicite : c'est ce que l'on observe, par exemple, quand les parents enseignent les règles de politesse aux enfants. Le fait de dire « bonjour », « au revoir », « s'il te plaît », « merci » est un comportement qui ne vient pas naturellement aux enfants. Il faut les leur apprendre. Enfin, pour d'autres enfants présentant des troubles émotionnels ou neurodéveloppementaux (TSA, handicap intellectuel...), un apprentissage explicite sera parfois nécessaire, même pour les comportements sociaux les plus basiques (imitations, regards...).

Une habileté sociale est donc une compétence qui met en jeu la relation à l'autre et qui est apprise de manière plus ou moins explicite. Pour qu'elle soit « sociale », cette habileté doit nécessairement être « renforcée » par l'environnement humain, c'est-à-dire qu'elle donnera souvent lieu à des conséquences

¹ Paragraphe tiré du livre *100 idées pour enseigner les habiletés sociales*, Dr Mehdi Liratni, éditions Tom Pousse, 2020

agréables de la part d'autrui (ex : sourires sociaux, rires, félicitations, encouragements, contacts physique...).

Les compétences psychosociales, définition de l'Organisation Mondiale de la Santé (1993) : « Capacité d'une personne à répondre avec efficacité aux exigences et aux épreuves de la vie quotidienne ». « C'est la capacité d'une personne à maintenir un état de bien-être subjectif qui lui permet d'adopter un comportement approprié et positif à l'occasion d'interactions avec les autres, sa culture et son environnement ».

Les habiletés sociales sont comme une « liste » de comportements transmises d'une génération à une autre. Il est important de noter l'aspect culturel, puisque cette « liste » peut varier selon la culture (occidentale, orientale...), mais aussi selon les habitudes familiales, locales, régionales... Ainsi, les comportements sociaux sont amenés à changer en fonction de chaque contexte.

B. Quelles sont-elles ?²

Savoir résoudre des problèmes	Avoir une pensée créative
Savoir prendre des décisions	Avoir une pensée critique
Savoir communiquer efficacement Être habile dans les relations interpersonnelles	
Avoir conscience de soi	Savoir gérer son stress
Avoir de l'empathie pour les autres	Savoir gérer ses émotions

² Pour aller plus loin : www.cartablecps.org/page-12-0-0.html

Nous avons choisi le classement des habiletés sociales en cinq couples de compétences.

1. **Savoir résoudre des problèmes** : Être capable de trouver des solutions, savoir poser un problème ou le reconnaître et faire des hypothèses sur les effets des solutions permet de diminuer le stress et la fatigue, et de mieux envisager les situations complexes.
2. **Savoir prendre des décisions** : Être capable de saisir les enjeux liés à l'évaluation des conséquences de nos choix pour soi et pour les autres permet un sentiment de meilleur contrôle sur sa vie, un meilleur sentiment d'efficacité personnelle, une estime de soi positive.
3. **Avoir une pensée créative** : Être capable de flexibilité dans nos modalités de réponse face à l'adversité et d'innover dans les réponses choisies permet d'envisager toutes les solutions possibles, d'assumer de nouvelles prises de position, de mesurer les potentielles conséquences.
4. **Avoir une pensée critique** : Être capable de prendre de la distance par rapport aux facteurs qui influencent notre attitude et nos comportements (pressions des pairs, influences des médias, etc.) permet de développer son autonomie et sa liberté, de construire ses propres raisonnements.
5. **Savoir communiquer efficacement** : Être capable de s'exprimer de façon appropriée à la culture et à la situation à laquelle nous sommes confrontés permet de

transmettre ses opinions, valeurs, désirs, etc., d'apporter aide et conseil si nécessaire, de défendre un point de vue et d'argumenter.

Être habile dans ses relations interpersonnelles : Être capable d'être à l'aise avec les gens quels qu'ils soient permet d'avoir des relations amicales sereines, d'avoir des relations familiales solides, de clore une relation de façon constructive.

4. Avoir conscience de soi : Être capable d'avoir une bonne connaissance de soi, de son caractère, de ses atouts et faiblesses, de ses désirs et de ce que l'on déteste permet de bien communiquer avec les autres, de développer de l'empathie pour les autres, de mieux identifier son état de stress.

Avoir de l'empathie pour les autres : Être capable d'écouter, d'imaginer et de comprendre ce que les autres ressentent ou ce dont ils ont besoin, y compris dans des situations qui ne nous sont pas familières permet d'améliorer les relations sociales, de comprendre et d'accepter les autres.

5. Savoir gérer son stress : Être capable de reconnaître l'état de stress et les sources de celui-ci permet un sentiment de meilleur contrôle sur sa vie, de prendre des mesures pour réduire le stress, d'identifier les stratégies de coping efficace.

Savoir gérer ses émotions : Être capable de reconnaître ses propres émotions et celles des autres et de maîtriser l'impact de celles-ci sur nos comportements permet de répondre aux émotions de façon efficace, d'adapter son

comportement à autrui, de permettre à l'autre de s'adapter également.

Vous trouverez les compétences psychosociales illustrées en vidéo ici : <https://www.youtube.com/watch?v=L76E8JEdlAM>

C. Quel intérêt pour notre public ?

Le développement et le maintien du lien social, l'autodétermination et l'inclusion reposent notamment sur la capacité des personnes que nous accompagnons à s'adapter et à interagir avec leur environnement.

Lorsqu'on cherche par exemple à entrer en contact avec quelqu'un, à créer des liens d'amitié, à faire des compromis, à formuler une demande, à résoudre un conflit, ou à s'affirmer, cela nécessite ses compétences spécifiques : les habiletés sociales.

Ces capacités permettent de répondre à une situation sociale de manière adaptée et sont indispensables pour l'établissement et le maintien de relations sociales harmonieuses.

Nous observons que les personnes que nous accompagnons présentent des difficultés pour s'inclure dans la société, pour connaître les codes sociaux et s'adapter aux règles des différents milieux dans lesquels elles évoluent. Les personnes peuvent avoir besoin d'accompagnement pour oser demander de l'aide, pour créer des liens amicaux durables, pour identifier et gérer leurs émotions, pour gérer un désaccord et un conflit, pour oser dire non, pour se méfier des mauvaises intentions d'autrui, pour exprimer son point de vue sans vexer les autres, pour s'exprimer de façon respectueuse et polie, etc. D'autant plus si ces personnes participent peu aux activités sportives et de loisirs, elles ont donc moins d'opportunités d'exercer leurs compétences relationnelles.

Il peut être en effet compliqué pour elles de comprendre les subtilités du langage corporel ou verbal, d'identifier correctement leurs émotions et celles des autres, ainsi que les attentes et les intentions d'autrui. L'adaptation et la compréhension de la situation sociale peuvent donc être altérées, ce qui peut avoir pour conséquence le rejet et l'incompréhension de la part de leurs pairs.

Il a été montré que des difficultés en habiletés sociales est source d'une plus faible qualité de vie et peut apporter des troubles du comportement.

Le développement de compétences relationnelles de bonne qualité est un facteur puissant d'une vie plus agréable et épanouissante.

Pour les personnes que nous accompagnons, il est nécessaire de rendre explicites les codes sociaux qu'elles n'ont pas pu apprendre de manière implicite, en leur expliquant au quotidien, et en leur proposant un entraînement aux habiletés sociales.

Cet entraînement soutient l'acquisition de compétences spécifiques et leur généralisation dans la vie quotidienne.

Il s'agit donc de donner à la personne « les clefs de compréhension d'un monde organisé selon des codes sociaux qui lui échappent souvent »³.

Une amélioration des habiletés sociales laisse donc envisager des retombées positives sur l'environnement de la personne, que ce

³ Baghdadli A., Brisot-Dubois J.. *Entraînement aux habiletés sociales appliquée à l'autisme*. Paris : Masson, 2011 .

soit dans sa communication mais également pour encourager des relations adaptées et harmonieuses avec les autres.

II. La mallette des habiletés sociales

A. L'origine du projet

Dans le cadre du projet Défi Santé Active, projet transversal pour la prévention et la promotion de la Santé, le travail sur les compétences psychosociales a été identifié comme un levier incontournable. L'idée étant d'amener les personnes accueillies à prendre soin d'elles-mêmes et mobiliser ces compétences pour changer des habitudes et adopter une bonne hygiène de vie. Pour donner suite au dépôt d'un dossier de subvention, l'ARS a financé les interventions de l'ONM⁴ afin de sensibiliser⁵ les équipes à ce concept et nous soutenir dans la mise en place de ce projet. Nous tenons à remercier chaleureusement Zoé ROCLIN et Franck DRANGUET pour leur collaboration et interventions auprès des équipes de l'APEI.

Le développement des habiletés sociales est travaillé au quotidien par les éducateurs qui rappellent les règles de vie et de vivre ensemble chaque fois que la personne accueillie montre un comportement inadapté. Ils sont aussi souvent amenés à médiatiser des conflits, en amenant chacun à réfléchir à ce que l'autre a pu ressentir pour donner suite au comportement manifesté, à se mettre à sa place et imaginer ce qu'il aurait pu ressentir si quelqu'un agissait de la même façon avec lui. Les

⁴ ONM : Œuvre Normande des mères www.onm.fr

⁵ Le support de sensibilisation de l'ONM est disponible sur demande, pour les éducateurs de l'APEI.

éducateurs ont alors en tête d'apporter une compréhension réciproque entre les deux personnes et favoriser ainsi la résolution du conflit. Les psychologues interviennent également dans la médiatisation de certains conflits amicaux ou de couples pour favoriser un échange apaisé et une compréhension mutuelle.

Au sein de l'APEI, des groupes d'habiletés sociales existent déjà dans plusieurs établissements et services. Ces temps sont appréciés des personnes accompagnées comme des professionnels qui constatent les bénéfices de ce travail. Cette mallette apporte des outils différents, supplémentaires, complémentaires à ceux déjà existants, pour que chaque éducateur puisse s'en saisir rapidement et facilement afin de proposer des groupes d'habiletés sociales auprès du public qu'il accompagne. Ainsi, même les éducateurs qui n'ont jamais proposé d'entraînement aux habiletés sociales, pourront « piocher » dans cette mallette une fiche constituant une séance, et se laisser guider.

Il est important de noter que chaque professionnel travaille au quotidien sur les habiletés sociales (favoriser le respect des règles, favoriser une bonne communication et de bonnes relations entre pairs, aider à se mettre à la place de l'autre pour mieux comprendre ses réactions, etc.).

B. L'élaboration

Le projet a débuté fin 2019 et est co-construit par Maryline GOUGEON (neuropsychologue plateforme territoriale de services et de répit), Baptiste PANNIER (psychologue IME et SESSAD) et Marie-Laure PELTIER (psychologue ESAT et Ateliers de Jour). L'un des axes de notre projet associatif est de développer et maintenir le lien social. Dans ce contexte, l'élaboration et la construction

d'outils adaptés pour travailler les habiletés sociales étaient fondamentales.

Cette mallette vous permettra d'enrichir vos pratiques et moyens d'action, de permettre à chaque éducateur de proposer des séances pour travailler les habiletés sociales, en étant guidé et en s'appuyant sur des jeux ou exercices adaptés à son public.

En effet, les fiches que vous trouverez dans cette mallette ont toutes été adaptées⁶ en fonction des capacités et difficultés des personnes accompagnées. N'hésitez pas à nous faire parvenir vos remarques ou suggestions afin de perfectionner ces activités (contacts à la fin de ce livret).

III. Présentation de la mallette

La mallette est composée de :

- 15 fiches outils que nous avons librement adaptées du Cartable des Compétences Psychosociales,



- 1 Livre « Améliorer les habiletés sociales, Ateliers pour enfants TSA et TED ». Il propose plus de cent ateliers, aux consignes détaillées et imagées, sous forme de jeux. Cet ouvrage se trouve dans l'une des deux mallettes de l'IME,



- 2 boîtes « Potes et despotes ». Ce sont des fiches de saynètes pour des jeux de rôle, afin de parler du respect, des violences et des différences. Une boîte se

⁶ Ces outils sont inspirés et librement adaptés du Cartable des Compétences Psychosociales IREPS Pays de la Loire

trouve dans l'une des mallettes de l'IME et l'autre, dans l'une des mallettes de l'ESAT.

Toutes ces activités peuvent être utilisées à votre convenance selon les besoins identifiés.

A. Les prérequis essentiels avant de commencer

Avant de proposer aux personnes accompagnées des groupes pour travailler les habiletés sociales, il est primordial de s'assurer de ces prérequis :

- La personne a un système de communication fonctionnel compris des autres membres du groupe : la personne doit pouvoir se faire comprendre de ses pairs quel que soit le système de communication utilisé (oral, signes, images...). Si la personne rencontre des difficultés à articuler, l'animateur peut reformuler pour rendre les propos compréhensibles par tous.
- La personne parvient à suivre des consignes simples : la personne doit pouvoir comprendre les instructions données par l'animateur du jeu, ainsi que la communication non verbale (pointage, oui/non de la tête, geste « viens » avec la main...).
- La personne sait imiter : l'imitation est une compétence essentielle aux interactions sociales. Elle favorise l'apprentissage de diverses compétences et est source de communication non verbale. Cependant, si les capacités d'imitation ne sont pas acquises, ce point peut faire partie des objectifs des séances d'habiletés sociales.

- La personne tolère ses pairs : la personne doit être à l'aise avec l'animateur de la séance ainsi qu'avec les autres participants du groupe.

Une fois les prérequis identifiés et éventuellement travaillés, les groupes d'habiletés sociales peuvent se mettre en place.

Certaines fiches de la mallette vous semblent peut-être trop complexes pour votre groupe ?

Si cela est le cas (notamment pour les enfants), n'hésitez pas à proposer des exercices présents dans le livre « Améliorer les habiletés sociales – Ateliers pour enfants TSA et autres TED ». Le livre présente des activités simples, illustrées, telles que : travailler les émotions, l'écoute, la coopération, le regard ...

B. Les fiches outils



MALLETTES DES HABILETÉS SOCIALES

NOM DE L'ACTIVITÉ

COMPÉTENCE GÉNÉRALE : XXX

HABILETÉ SOCIALE TRAVAILLÉE : XXX

OBJECTIFS :

- XXX

/

NOMBRE MAXIMUM DE PARTICIPANTS :

DURÉE : XXX mn

Matériel :

XXX

Activité inspirée de l'PIRETS Pays de la Loire - cartable des compétences pratiques classe 10

L'APEI

Permet de voir rapidement le thème de l'activité

Le matériel nécessaire est fourni dans chaque mallette.

Attention S'il n'y a plus d'exemplaire à photocopier pour la séance (ex : les grilles pour « trouve quelqu'un qui »), rdv sur le lien indiqué ci-dessous.



MALLETTE DES HABILETÉS SOCIALES

NOM DE L'ACTIVITÉ

Mise en situation

Prise de conscience

Synthèse et généralisation

Activité inspirée de l'EEEDS Pays de la Loire - cartable des compétences sociétales ID : 10000000000000000000000000000000



Des consignes claires vous sont données, ainsi que les questions à poser en fin de séances (prise de conscience). L'ouverture vers la vie de tous les jours est essentielle (généralisation)

Vous retrouverez l'intégralité de la mallette en **version numérique** à cette adresse :

<https://mallettehabiletessocialesapeidieppe.webador.fr/>

Ou en scannant le QR code ci-dessous :



Chaque fiche a été pensée pour être rapidement compréhensible, afin que l'activité soit réalisable et mise en place rapidement. Si malgré notre travail, vous trouvez des points d'amélioration à apporter, n'hésitez pas à nous contacter (contacts en fin de livret).

A noter : Sur les fiches, vous êtes appelés « animateur », et les personnes accompagnées sont des « participants ». Ceci dans un souci que chaque professionnel et chaque public puisse s'identifier aux rôles définis dans les fiches.

Merci de bien vouloir veiller à remettre tout le matériel en place en fin de séance, et de s'assurer que la mallette soit complète afin que vos collègues la retrouvent dans les meilleures conditions pour de futures séances.

C. Pochettes « Emotions en images » et « Roues des émotions » : outils transversaux

Vous trouverez dans la mallette une pochette « Emotions en images » contenant des photos de personnes exprimant des émotions primaires (joie, colère, peur, tristesse, surprise) à des niveaux d'intensité différents. Ainsi que d'autres émotions telles que l'inquiétude ou le stress. Vous êtes bien entendu invités à trouver d'autres images ou photos pour compléter cette pochette. Il serait intéressant d'effectuer cette recherche avec le groupe de participants. Ces photos peuvent vous permettre d'illustrer des émotions, servir de support pour les participants, favoriser la participation, pallier des difficultés verbales etc. Elles peuvent être utilisées en transversal sur toutes les activités proposées dans la mallette.

De la même façon, la pochette « Roues des émotions » est un outil transversal à toutes les fiches, même s'il est utilisé préférentiellement pour la fiche « La roue des émotions ». Vous pouvez évidemment créer d'autres roues. Si vous souhaitez garder la même conception graphique, contactez Maryline GOUGEON (voir le chapitre « IV, C. Contacts » page 22).

D. Par où commencer ? Dans quel ordre proposer les activités ?

Chaque animateur peut choisir l'outil avec lequel il est le plus à l'aise (par exemple « Potes et Despotes » si l'animateur préfère la modalité des jeux de rôles. Le choix dépend également des capacités des personnes (par exemple, pour de jeunes enfants pour lesquels apprêhender les bases sont nécessaires, le livre « Améliorer les habiletés sociales » sera un bon début). Les fiches outils permettent quant à elles d'apprendre à connaître les compétences psychosociales, tout en les expérimentant, ce qui amène à une réflexion et une généralisation.

Afin de savoir par quelle fiche outil commencer, des étapes vous sont suggérées en première page du classeur dans la mallette.

Dans tous les cas, il est important de rester attentif au projet personnalisé de la personne, qui vous permettra de connaître les compétences à travailler ou à acquérir. Les objectifs des séances d'habiletés sociales peuvent être individuels ou collectifs en fonction de ce que vous souhaitez travailler avec les personnes, et leurs besoins. Par exemple, si vous souhaitez travailler sur l'expression et la gestion des émotions, mais que la personne ne connaît pas le vocabulaire lié aux émotions, il sera nécessaire de proposer les fiches « roues des émotions » et « émotions en mime » avant les fiches « je me sens quand » et « Et si on se parlait autrement ».

IV. Quelques précisions

A. Mise en place des groupes et posture de l'animateur

Le nombre de participants recommandé pour chaque activité est indiqué sur les fiches outils.

Cependant, vous pouvez choisir les participants en fonction de l'habileté à travailler, soit pour que tout le groupe travaille une habileté qu'il doit développer, soit en favorisant la pair-aidance et inviter des participants qui ont des niveaux différents concernant l'habileté travaillée lors de la séance. Nous vous invitons à garder autant que possible le même groupe au fil des séances, et si possible, que chacune des personnes que vous accompagnez puisse bénéficier de groupe d'habileté sociale.

En fonction de votre public, vous pouvez déterminer avec lui en début de séance les « règles » ou « principes de fonctionnement » (vous pouvez trouver un autre terme) qui prévaudront lors de chaque atelier. Par exemple « il n'y a pas de question bête », « on s'écoute », « on attend que l'autre ait finit de parler pour répondre » etc.

Il est important de toujours pointer le positif et de le valoriser.

L'animateur joue avec les participants lorsque cela est possible.

Vous pouvez proposer au groupe d'évaluer leur satisfaction à la fin de la séance. Cela permet de les faire verbaliser, d'émettre une opinion ou un ressenti. Elle symbolise la fin de la séance. Vous pouvez également (ou à la place), proposez aux participants

d'indiquer comment ils se sentent en début de séance et en fin de séance. Pour ce faire, vous trouverez des outils dans la pochette « Comment je me sens ? et Evaluation fin de séance ». D'autres modèles sont disponibles sur la version numérique de la mallette (Voir chapitre III B. Les fiches). Exemple : la météo des émotions, déterminer avec le groupe ce que veut dire pour eux la tornade ou l'éclair. Vous pouvez trouver d'autres supports.

B. Modifications des fiches

Les fiches ne sont pas immuables, elles peuvent être modifiées, davantage adaptées en fonction de votre public, selon leurs possibilités et les vôtres. Si vous souhaitez modifier une des fiches, merci de bien vouloir en parler à un des trois psychologues référents de ce projet, dont vous trouverez les contacts dans le paragraphe ci-dessous.

Nous avons besoin de vos retours pour améliorer les fiches outils, pour les perfectionner et les adapter au plus près des besoins des personnes accompagnées.

S'il vous manque un élément, une fiche outil etc., vous trouverez la mallette en version numérique à l'adresse indiquée dans le chapitre III, B les fiches outils, de ce guide page 17. Pour rappel, le livre « Améliorer les habiletés sociales, Ateliers pour enfants TSA et autres TED » se trouve dans une des mallettes de l'IME, et les boîtes « Potes et Despotes » se trouvent dans une mallette de l'IME et une mallette de l'ESAT.



C. Contacts

Pour toute question, remarque, suggestion, ou autre demande :

Maryline GOUGEON, neuropsychologue (plateforme de services et de répit du territoire dieppois), intervient sur les établissements et services de l'APEI et sur des situations plateforme, maryline.gougeon@apeidieppe.fr

Baptiste PANNIER, psychologue (IME Le château blanc et SESSAD Diapason), baptiste.pannier@apeidieppe.fr

Marie-Laure PELTIER, psychologue (ESAT Les ateliers d'Etran et Ateliers de Jour Ravelin et Parc Guy Weber, APEI), marie-laure.peltier@apeidieppe.fr



Notes



Un grand merci à **Marine PEGARD** pour son investissement et son aide précieuse pour la mise en page de ce document.