



GUIDE : 5 SOFT SKILLS INCONTOURNABLES EN ENTREPRISE EN 2023

2

3

| NOUS, C'EST SKILLSDAY

Skillsday est un organisme qui a pour mission de moderniser et digitaliser la formation professionnelle pour former, vraiment !

Skillsday est né en 2015 sous l'impulsion d'amoureux de la pédagogie. Dès notre création, nous avons décidé de digitaliser une partie de notre savoir pour compléter nos formations en salle de modalités digitales. Grâce à ce parti pris, nous vous offrons des parcours multimodaux modernes et efficaces.

En tant que business partner de nos clients, nous contribuons au succès de plus de 250 entreprises en re-mobilisant les collaborateur.rice.s par des actions de formation efficaces et mesurables. S'entourer de Skillsday, c'est la garantie de trouver un organisme de formation qui s'occupe de tout pour ses clients : de la formation à la promotion, en passant par la gestion et l'accompagnement.

Relevez tous vos défis avec Skillsday :

| DÉVELOPPER LES SOFT SKILLS

Par des modalités synchrones, notre équipe de formateur.rice.s conçoit et anime des parcours multimodaux. Par des modalités asynchrones, nous avons créé LE premier catalogue micro-learning et multi-techno des soft skills. Assemblées entre elles, ces briques constituent un parcours Blended Learning clé en main.



| DIGITALISER LES FORMATIONS

Nous créons des formations e-learning belles et engageantes depuis tous les outils auteurs du marché. Expertes de la pédagogie digitale au format micro-learning, nos équipes subliment et modernisent tous vos contenus (On-Boarding, réglementaire, offre et gamme produits, RSE et charte éthique, expérience client, gestes métier, gestion de projet, marque et culture d'entreprise.).



| ACCOMPAGNER LES DÉPLOIEMENTS

Nous vous donnons tous nos secrets... À l'échelle d'un projet, nous mobilisons nos Customer Success Managers et Marketeurs de la formation pour en faire un succès. À l'échelle de votre organisation, nous favorisons la montée en compétences des équipes L&D et expert.e.s internes par des ateliers et du coaching individuel.



I NOS EXPERTS



**ZUZANNA
SZMAŁ**

CO-FONDATRICE ET DIRECTRICE
DU PÔLE PÉDAGOGIQUE ET
SOFT SKILLS, SKILLSDAY

Psychologue du travail de formation et après une dizaine d'années d'expérience dans les fonctions RH, Zuzanna devient **formatrice, facilitatrice et coach certifiée**. Co-Fondatrice de Skillsday, en charge du pôle Blended Learning, son adage préféré sont les mots du philosophe Gaston Bachelard : « C'est ce que nous pensons déjà connaître qui nous empêche souvent d'apprendre ».



**ARTHUR
CHOUKROUN**

CEO
SKILLSDAY

Après plusieurs années passées en tant que **consultant formateur et coach**, Arthur a créé Skillsday en 2015 avec l'ambition de **rendre la formation plus efficace** en proposant des méthodes pédagogiques innovantes. Ses terrains de jeu ? **La persuasion, la vente, les achats, le management et les neurosciences**.



**EMERIC
KUBIAK**

HEAD OF SCIENCE,
ASSESSFIRST

Diplômé de **psychologie du travail**, en data science via l'Université **Harvard Business School** et un parcours dans les métiers du conseil, notamment chez Lee Hecht Harrison, Emeric rejoint Assessfirst, spécialisée dans le recrutement prédictif, en qualité de **Head of Science**.



**MAUD
LEROUX**

DIRECTRICE PÉDAGOGIQUE
CONSULTANTE FORMATRICE,
SKILLSDAY

Après plusieurs années en **management commercial, gestion de projets marketing et développement des ressources humaines**, Maud rejoint Skillsday en tant que **Directrice de projets Blended Learning**. Ce qui la caractérise ? Sa compréhension de l'humain comme élément clé de compétitivité et sa joie de vivre ! Elle forme sur les sujets de **vente, management et ressources humaines**.



**MOHAMED
BOUKABOUS**

DIRECTEUR PÉDAGOGIQUE
CONSULTANT FORMATEUR,
SKILLSDAY

Après sa première expérience en tant que manager, Mohamed a pris conscience, malgré son implication et ses bons résultats, que l'excellence ne pouvait être atteinte que par **l'intégration en symbiose des savoir-faire et des connaissances liées au métier**. Depuis, il est devenu **formateur en efficacité pro, expert en pédagogie et en soft skills**. Bref, il est aujourd'hui Directeur de projets Blended Learning chez Skillsday.



**SILVIA
LINARES**

DIRECTRICE PÉDAGOGIQUE
CONSULTANTE FORMATRICE,
SKILLSDAY

Serial Learner prête à relever tous les défis, Silvia a été institutrice en école primaire, **responsable pédagogique** d'un centre d'enseignement, **experte de la relation client et du développement commercial à l'international** avant de devenir **Digital Learning manager** et enfin **Directrice de projets Blended Learning**. Passionnée par les soft skills, elle vous forme en français, en espagnol et en anglais.



#1

**ACCÉDEZ À VOTRE
POTENTIEL RÉEL**

I ACCÉDEZ À VOTRE POTENTIEL RÉEL

AVEC EMERIC KUBIAK, HEAD OF SCIENCE, ASSESSFIRST

Découvrir mes talents naturels est essentiel pour 3 raisons :

- Prendre de meilleures décisions de carrière ;
- Identifier mes points forts et axes d'amélioration pour progresser ;
- Exploiter mon plein potentiel et devenir la meilleure version de moi-même.

Aujourd'hui, je passe la plupart de ma vie au travail. Si je gâche tout ce temps dans un job dans lequel je dois lutter pour réussir et m'épanouir, cela va forcément créer des tensions incroyables d'un point de vue psychologique et émotionnel.

Qui plus est, le large éventail de carrières disponibles aujourd'hui, ouvre certes de grandes possibilités à chacun, mais a aussi un prix : une paralysie face au choix. Quel métier devrais-je faire ? Pour quoi suis-je doué.e ? Quelle carrière matche ma personnalité et mes intérêts ?

En conséquence, beaucoup de choix sont faits :

1. car d'autres personnes - par exemple nos parents, nous poussent dans une certaine direction,
2. sur la base de la représentation et de la désirabilité sociable d'un métier,
3. ou tout simplement par défaut...car il faut bien choisir.

RÉSULTAT

Des choix qui ne sont souvent pas les meilleurs : j'exerce un métier qui ne me correspond pas et ne me permettra pas de m'épanouir ou de réussir à long terme



I UN SURPLUS DE CHOIX À L'IMAGE DE NOTRE SOCIÉTÉ

Imaginez Netflix : en raison du volume de films/choix possibles, il y a de fortes chances que vous passiez plus de temps à chercher un film qu'à le regarder. En fait, choisir un job aujourd'hui, c'est comme choisir un jean. Dans les années 50, c'était simple : il n'y avait qu'un modèle et pas de choix à faire. Aujourd'hui, la gamme de propositions est large : slim, skinny, loose, bootcut, regular, etc.

Le constat ? Si j'ai une mauvaise connaissance de moi-même ou de ma morphologie... Il y a de fortes chances pour que je choisisse la mauvaise coupe de jean. Au-delà de la métaphore, **tout cela m'amène à m'interroger sur ma carrière, le sens de mon job, et mes propres talents.**



I LE TALENT, C'EST QUOI ?

D'un point de vue scientifique, 4 règles définissent un talent :

LA RÈGLE DE PARETO

Les personnes talentueuses représentent les 20% de collaborateur.rice.s qui apportent 80% de la production totale d'une entreprise.

LA RÈGLE DE LA PERFORMANCE MAXIMALE

C'est le jugement du talent à travers le niveau de performance qu'une personne peut atteindre quand elle est à son maximum.

LA RÈGLE DE LA PERFORMANCE AVEC LE MINIMUM D'EFFORTS DÉPLOYÉS

Si deux personnes ont le même niveau de performance, la plus talentueuse sera celle qui a déployé le moins d'efforts.

LA RÈGLE DU CAPITAL PSYCHOLOGIQUE AU BON ENDROIT

Est-ce que mes comportements naturels sont alignés avec les comportements qui permettent la performance sur mon métier ?

Ce que nous dit la science à ce sujet : plus mon capital psychologique matche les pré-requis du métier, plus je serai performant.e et épanoui.e.

I UNE CORRÉLATION DE .51

Kézako ? 🤔

Certaines études montrent que la corrélation entre la personnalité (le match entre ma personnalité et mon métier plus précisément) et la performance est d'environ .51 (voire plus). Mais ça veut dire quoi ?

La corrélation est une métrique du lien existant entre deux variables. Une corrélation va de 0 à 1 (ou de 0 à -1 dans le cas d'une corrélation négative). En gros, plus la corrélation tend vers 1, plus les scores aux deux variables varient dans le même sens.

Bien-sûr, une corrélation de .51 parle peu. Alors prenons 2 exemples de la vie courante pour mettre ce score en perspective.

#1 Quelle est la corrélation entre l'expérience en poste et la performance dans le temps ? 0.06.

Cela signifie qu'il n'y a aucun lien entre l'expérience et la performance d'une personne sur un poste.

#2 Quelle est la corrélation entre la prise d'un médicament et la diminution effective d'une douleur ? 0.14.

Cela signifie que l'effet du médicament sur la diminution de la douleur est faible.

EN CONCLUSION

En conclusion, les deux corrélations présentées sont assez faibles...bien que nous pensons généralement le contraire ! Une corrélation de .51 entre la personnalité et la performance est donc VRAIMENT puissante 🌟. En somme, la meilleure définition du talent, c'est que c'est la personnalité, au bon endroit.

I ZOOM SUR LA RÈGLE DU CAPITAL PSYCHOLOGIQUE

Cette règle nous permet aussi de comprendre 3 notions essentielles sur la personnalité :

- Il n'y a pas de bonne ou mauvaise personnalité mais **des personnalités adaptées ou non à une situation**. Une personnalité qui va me permettre de répondre aux exigences d'un contexte. Il faut donc distinguer ce qui est utile de ce qui est désirable. Les traits de personnalité sont à mettre en relief avec ceux qui conditionnent réellement la réussite et l'épanouissement sur un métier ;
- **Le célèbre dicton "quand on veut, on peut"...est faux**. On ne peut pas forcément, ou on ne devrait pas. Puisque certains métiers ne sont tout simplement pas faits pour maximiser mon épanouissement et ma performance. Et donc je n'ai rien à y gagner.
- Les personnes talentueuses sont celles qui ont trouvé l'environnement et le métier en adéquation avec leur personnalité.

À retenir

Être efficace et épanoui.e c'est mettre en adéquation mon capital psychologique et mon métier. Le talent c'est donc la personnalité au bon endroit.



I LA CHANCE, ÇA SE PROVOQUE !

Est-ce que les personnes talentueuses sont donc simplement chanceuses ? Chanceuses d'être au bon endroit au bon moment ? Pas vraiment...

Les personnes talentueuses, celles qui sont au bon endroit pour faire de leur personnalité un levier de performance et d'engagement ont avant tout développé 2 qualités essentielles :

- **la connaissance de soi,**
- **et l'humilité intellectuelle.**

Ces personnes ont identifié leurs forces, leurs talents mais aussi leurs limites et ont choisi des situations en conséquence.

Sans ces 2 qualités, s'orienter au mieux et prendre les bonnes décisions peut devenir compliqué. Malheureusement, nous avons tous une tendance naturelle et inconsciente...à nous surestimer. On parle de **biais de supériorité illusoire**. Le problème, c'est que ce biais limite mon ouverture, mes connaissances et mon développement.

Par exemple, considérez-vous que vous conduisez mieux que la moyenne ?

Eh oui, nous vous entendons d'ici, tout comme 90% des gens qui pensent conduire mieux que la moyenne. Ce qui est statistiquement impossible.

Et la société actuelle contribue à renforcer ce biais de supériorité illusoire à travers certains discours et actions, comme le fait de ne pas parler de "points faibles" mais "d'axes d'amélioration", ou encore la célèbre citation de L'Évêque de Pennsylvanie : "L'important n'est pas de gagner mais de participer."

Et finalement, **les études montrent que 85% des personnes ne se connaissent pas réellement, ne connaissent pas leurs talents ou leur personnalité** 😞

I MIEUX SE CONNAÎTRE, OUI, MAIS COMMENT ?

La première question à se poser pour mieux se connaître c'est :

Concrètement, qu'est-ce que je dois mesurer ? Quelles informations vont me permettre de vraiment mieux me connaître ?

3 éléments sont essentiels, et sont parmi les plus prédictifs de la réussite et de l'épanouissement au travail :

LES APTITUDES

Quel niveau de complexité je peux gérer ? Comment vais-je prendre mes décisions ? Comment j'apprends de nouvelles choses ? Quelles sont mes capacités à acquérir des compétences et à les mettre à jour régulièrement ?

LA PERSONNALITÉ

Comment est-ce que je me comporte au quotidien ? Quels comportements j'adopte au naturel ou en situation de stress ?

LES MOTIVATIONS

Qu'est-ce que je veux faire au quotidien ? Qu'est-ce qui va me mettre en mouvement ? Qu'est-ce qui a du sens pour moi et qui provoque mon engagement ?

La combinaison de ces 3 éléments, **aptitudes, personnalité et motivation, constitue mes talents naturels, ma singularité et mon capital psychologique**, et me permet d'identifier ce que je fais mieux, naturellement, que les autres.

Cette recette magique présente 3 avantages :

PLUS PRÉDICTIF

Ces éléments prédisent beaucoup mieux ma réussite future sur un poste dans un contexte précis, et mon engagement.

PLUS LONGTEMPS

Ces éléments sont stables tout au long de ma vie (surtout à partir de 25 ans), même si de très légers changements sont possibles avec beaucoup d'efforts.

PLUS LOIN

Ces éléments répondent davantage à l'incertitude présente ou future d'un monde en mouvement permanent. Le monde change et s'accélère continuellement. Certains métiers disparaissent...d'autres se créent. Nos modes de travail et de communication changent. En résulte que personne ne peut prédire avec certitude les compétences métiers qui seront nécessaires dans 2, 5 ou 10 ans. Face à cette incertitude, le meilleur pari à faire est alors de miser sur celles, et ceux, qui auront la capacité et la volonté de développer ces compétences quand elles seront identifiées et nécessaires.

À retenir

Face à l'incertitude, quel est le meilleur pari à faire ? Je mise sur mes **compétences comportementales, ma capacité à définir clairement ma part d'humanité face à l'automatisation, ma capacité à apprendre et à exprimer mes talents naturels.**

I COMMENT ÉVALUER MA PERSONNALITÉ ?

Une multitude d'outils propose d'évaluer la personnalité : allant d'une personne qui me connaît depuis 5 min, à un test dans un magazine dans une salle d'attente d'un cabinet médical. Toutefois, seuls des questionnaires psychométriques, validés scientifiquement, permettent aujourd'hui de mesurer la personnalité de manière fiable.

AssessFirst a développé des tests rapides, engageants, précis et adaptatifs basés sur les avancées les plus récentes en psychométrie : SHAPE (personnalité), DRIVE (motivations), BRAIN (raisonnement). En moins de 10 minutes par questionnaire, je pourrais découvrir mes points forts, identifier mes "jobs de rêve", et mettre en avant mes qualités.

Cliquez ici pour faire le test en moins de 10 minutes

Je fais le test ➡

À retenir

Je challenge mes croyances profondes pour comprendre qui je suis réellement, sortir du lot et découvrir les métiers pour lesquels j'ai toutes les chances de réussir et de m'épanouir pleinement !

En lien - les formations Skillsday



Analyse comportementale



Biais cognitifs



Science du bonheur



Mieux se connaître

The background features a smooth gradient from light blue on the left to bright orange on the right. A large, semi-transparent blue triangle is positioned in the upper left corner. In the bottom right corner, there are two overlapping, semi-transparent orange circular shapes.

#2

LEADERSHIP

I LEADERSHIP

AVEC ZUZANNA SZMAJ, DIRECTRICE DU PÔLE PÉDAGOGIQUE ET SOFT SKILLS, SKILLSDAY

On imagine souvent les leaders comme des personnes hors du commun, un peu spéciales, dotées de capacités extraordinaires. On pense aux grands noms dans les domaines politiques, économiques, culturels ou à des personnages fictifs.

Si l'on vous demande de donner le nom d'un.e leader, vous donnerez des noms connus en réponse. Mais regardez autour de vous, pensez à une personne que vous côtoyez et qui à vos yeux a du Leadership. Je visualise cette personne, son nom, son visage, une expérience que j'ai partagée avec elle... et je ravive la sensation éprouvée à son contact.

Parce que c'est à cela que l'on peut mesurer le Leadership d'une personne : à l'effet qu'elle a sur les autres.



I LEADERSHIP : INNÉ OU ACQUIS ?

« Le mythe le plus dangereux à propos du Leadership consiste à dire que les leaders sont nés et qu'il existe un facteur génétique prédéfini.

Cela n'a aucun sens. En fait, le contraire est vrai. On devient un leader plutôt qu'on naît leader. »

Warren Bennis

Devenir leader c'est le vouloir et travailler pour y arriver.

ZOOM SUR L'HISTOIRE DE GANDHI

En 1888, Gandhi se lance dans des études de droit à Londres. Une fois son diplôme obtenu, ce jeune homme brillant mais très timide et bègue, exerce le métier de conseiller juridique en Afrique du Sud. Un jour, Gandhi se fait expulser d'un compartiment de première classe réservé aux blancs. Il découvre les conditions de vie déplorables des Noirs et des Indiens dans ce pays. Visé par un racisme incessant, il entame alors son premier « combat » de non-violence (appelé la satyagraha). Il décide alors de retourner en Inde constatant qu'il connaît assez peu son pays d'origine. **Et il devient ce leader connu, reconnu, suivi et inspirant pour des milliers de personnes dans son pays et dans le monde.**

À retenir

Le gène du leadership n'existe pas.



I LES OBSTACLES AU LEADERSHIP

STATUT

« Celui qui a un grand pouvoir devrait l'utiliser avec parcimonie. »

Sénèque

Le statut est accordé par la hiérarchie, **le Leadership est reconnu par tout le monde.** Celui qui pense que son statut lui procure du Leadership aura tendance à abuser de son pouvoir.

CHARISME

« Je ne peux vous donner la formule du succès, mais je peux vous donner celle de l'échec : essayer de plaire à tout le monde. »

Herbert Swope

Le Leadership n'est pas un don contrairement au charisme qu'on ne saurait expliquer. Les personnes dites charismatiques sont entourées de fans ou de followers. Il ne s'agit pas de cela. Le leadership c'est l'inverse du suivisme. Vouloir imiter ceux qui ont du charisme est voué à l'échec. Ne nous méprenons pas, celui qui pense que son charisme suffit à être Leader, aura tendance à abuser de son charme, devenir un séducteur et parfois y laisser son âme.

ÉTAT PERMANENT

« Celui qui a appris comment obéir saura comment commander. »

Solon

Le Leadership n'est pas un état permanent, c'est une mise en mouvement intentionnelle au service d'un objectif. Celui qui se sent obligé d'être aux manettes tout le temps se met une pression énorme et est égocentré.

« N'essayez pas de devenir un homme qui a du succès mais un homme qui a de la valeur. »

Albert Einstein

Et c'est une très bonne nouvelle... Parfois je suis Leader, parfois je me laisse porter par un autre Leader.

À retenir

Le Leadership tournant est une vision moderne qui correspond aux codes et à l'évolution des organisations de mon époque.

| AU BON ENDROIT AU BON MOMENT

Nous devons nous interroger sur nos organisations et sur les contextes professionnels qui encouragent ou empêchent l'expression du Leadership.

Cap ou pas cap de laisser place au Leadership tournant ?

Chez Skillsday, nous considérons que c'est la signature des entreprises performantes. Cela signifie que différentes personnes au sein de l'entreprise prennent le lead sur leurs sujets de prédilection, des projets spécifiques ou des actions.

Tout le monde a le même objectif et chacun se retrouve, à tour de rôle, en tête comme dans une course relais. Et cela n'est pas simple car l'organisation hiérarchique, pyramidale présente dans la plupart de nos organisations est challengée par des vagues transversales, collaboratives, inter-services, interentreprises. Ces vagues répondent aux ambitions de cette même hiérarchie : développer la culture client, être innovant, être agile et casser les silos. Comment développer une culture du Leadership au sein de l'organisation ? Si nous nous ouvrons au Leadership tournant, quel est le rôle et la valeur du management ?

Pour démultiplier le Leadership, il faut :

MONTRER

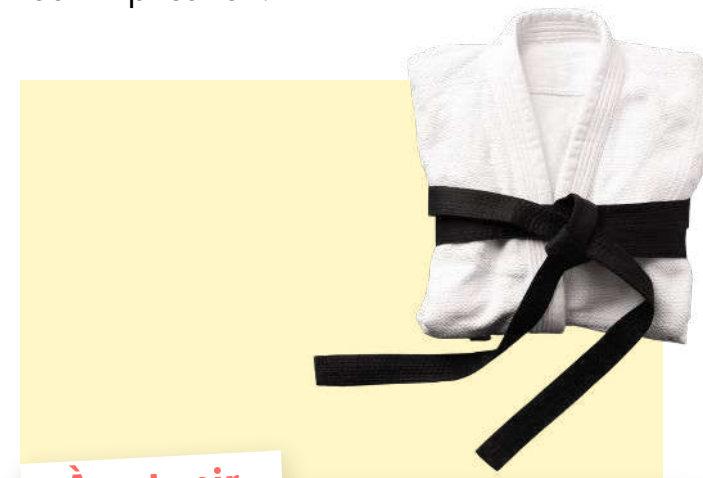
C'est la notion de l'**exemplarité**. Je reproduis ce que je vois. Je dois rendre visible les figures emblématiques au sein de l'entreprise.

FORMER

Le Leadership n'augmente pas naturellement avec l'âge ni l'expérience. Certaines entreprises l'ont compris et ont mis en place des programmes de développement du Leadership. **Je me forme avec Skillsday !**

ENCOURAGER

Je crée un environnement propice, à la fois exigeant et sécurisant, où **la prise d'initiative est valorisée, le droit à l'erreur existe**, et les collaborateurs sont réellement reconnus pour leur valeur et leur implication.



À retenir

Comme tout le monde, je peux être Leader par moment dans un environnement propice au développement du Leadership.

| MAIS SURTOUT... ÇA SE TRAVAILLE !

« Les gens qui ne peuvent pas s'inventer et se réinventer doivent se contenter de postures empruntées, d'idées de seconde main, de s'intégrer au lieu de se démarquer. »

Warren Bennis

Devenir Leader dans une situation donnée est un choix. Je pense aux situations dans lesquelles je me suis senti.e Leader et j'identifie quel a été mon déclic. Je suis prêt.e à rencontrer des difficultés et à m'améliorer. Pour m'aider à construire, je me pose ces deux questions après chaque expérience marquante :

- Qu'est-ce que j'ai appris ?
- Qu'est-ce que j'ai aimé ?

Et comme je suis une personne unique, mes expériences sont uniques et mon Leadership aussi !

En situation de leadership, pour influencer l'action des autres à atteindre un objectif, 3 qualités sont nécessaires :

- **L'intelligence**
- **La gentillesse**
- **Le courage**

Faire preuve de Leadership dans une situation donnée signifie vouloir influencer l'action des autres en leur faisant goûter à un savoureux mélange de mon intelligence, ma gentillesse et mon courage.

Pour chaque qualité, je me pose deux questions :

1. Comment la développer ?
2. Comment l'exprimer, la montrer ?

L'INTELLIGENCE

« L'essence du leadership est que vous devez avoir une vision. Cela doit être une vision que vous articulez clairement et énergiquement à chaque occasion. Vous ne pouvez émettre un son de trompette incertain. »

Révérant Théodore Hesburgh

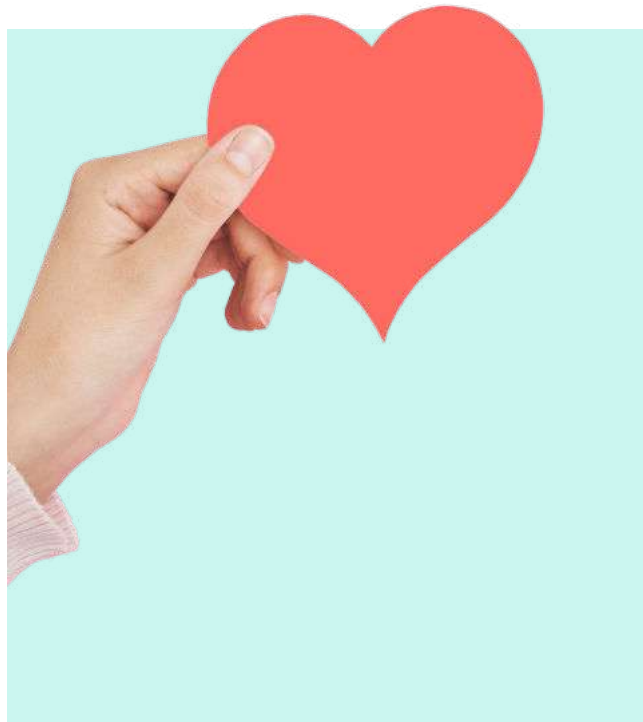
DÉVELOPPER MON INTELLIGENCE

- J'élabore le sens de la mission demandée - « Pourquoi ? » ;
- J'adopte une vue hélicoptère - une vision globale de ce qui est à faire sous différents angles : business, expertise, client, équipes ;
- Je simplifie la complexité - je dessine le projet ;
- Je fais le tri et distingue l'essentiel du reste ;
- Je sélectionne les arguments ;
- Je m'informe, je me forme, je travaille, je deviens expert.e du sujet.

EXPRIMER MON INTELLIGENCE

- avec clarté ;
- en synthèse (3 messages clés) ;
- en formalisant le mandat ;
- en adaptant mon langage à l'auditoire.





LA GENTILLESSE

« Les bons Leaders font que les gens se sentent au cœur des choses, pas à la périphérie. »

Warren Bennis

DÉVELOPPER MA GENTILLESSE

- J'identifie les personnes sans qui le travail ne pourra se faire ;
- Je crée une proximité relationnelle ;
- J'accepte les personnes telles qu'elles sont, j'accepte qu'elles n'auront pas la même vision ni le même entrain que moi ;
- Je recherche ce qui peut faire la réussite de ces personnes dans le travail demandé

EXPRIMER MA GENTILLESSE

- Je prends le temps d'écouter et d'expliquer ;
- Je me rends disponible ;
- Je valorise et reconnaît les efforts et les résultats..

LE COURAGE

« Faites ce qui vous semble juste dans votre cœur, parce qu'on vous critiquera de toute façon. »

Eleanor Roosevelt

DÉVELOPPER MON COURAGE

- Je pèse le pour et le contre ;
- Je me fais confiance ;
- Je gère ma peur en imaginant le pire scénario ;
- J'ai l'objectif en ligne de mire (très utile dans les moments du découragement) ;
- J'accepte de devenir momentanément impopulaire ;
- J'ai un.e mentor, un.e coach, un.e confident.e. ;
- J'apprends de mes échecs et de ceux des autres.

EXPRIMER SON COURAGE

- Je vais droit au but ;
- J'assume mes responsabilités ;
- J'associe les autres aux réflexions préalables (c'est le moment de montrer et partager mes doutes) ;
- Je suis déterminé.e après avoir décidé ;
- Je suis prête à retrousser mes manches ;
- J'ai le courage d'être seul.e et de prendre des risques.

À retenir

Pour développer son Leadership, je développe et j'exprime mon intelligence, ma gentillesse et mon courage.

En lien - les formations Skillsday



Communication Non Violente



Convaincre et persuader



Gestion de conflit



Intelligence collective



Réussir sa prise de parole en public



Culture du feedback



Management transversal



Manager par le levier humain



#3

ASSERTIVITÉ

I ASSERTIVITÉ

AVEC MOHAMED BOUKABOUS, DIRECTEUR PÉDAGOGIQUE
CONSULTANT FORMATEUR, SKILLSDAY

Adopter une posture assertive me permet de construire des relations de qualité, saines, durables et de confiance. L'assertivité n'est pas un comportement inné. Pourtant, dans la vie professionnelle, au sein d'une équipe qui collabore et communique au quotidien, c'est essentiel.



I L'ASSERTIVITÉ, C'EST QUOI ?

M'affirmer sans nuire.

L'assertivité c'est exprimer mes pensées, mes ressentis, mes besoins et mes attentes, sans être dans l'agressivité ni dans la passivité, la fuite ni la manipulation. M'exprimer de façon authentique quand les personnes autour de moi partagent les mêmes opinions ou me ressemblent... c'est facile et même agréable. Il n'y a ni enjeux, ni pression, ni risque. Mais lorsque je communique au sein d'un groupe qui partage des avis différents... J'ai le sentiment de vivre des situations à risque et compliquées.

3 typologies de situations dans lesquelles je gagne à être plus assertif.ve :

- Défendre mes intérêts et mes droits lors d'une négociation ou face à une injustice.
- Oser exprimer mes différences face à une personne, une communauté ou à une norme sociale dominante.
- Refuser clairement des demandes.

Tout cela dans le respect de mes besoins et de ceux des autres.

I DÉFENDRE MES DROITS ET MES INTÉRÊTS

Prenons un exemple que nous avons tous vécu : la NÉ-GO-CIA-TION de salaire. Suivons Amandine, une collaboratrice et Mélanie sa directrice. Amandine demande une augmentation de salaire à Mélanie.

CE N'EST PAS UNE POSTURE ASSERTIVE :

Les reproches

« Mélanie, cela fait déjà 3 ans que je travaille ici et pas une seule fois tu m'as proposé de revoir mon salaire. Ne penses-tu pas que je mérite une augmentation ? »

Les reproches sont à l'encontre d'une posture assertive. L'usage du « tu » renforce l'accusation.

Notre conseil : utiliser le « je » permet d'affirmer sa position et d'assumer sa demande.

Les exigences

« Merci de me recevoir, je souhaite être augmentée cette année, ce n'est plus possible, j'ai du mal à finir les fins de mois. »

Les exigences ne laissent aucune place à la négociation ni aux choix.

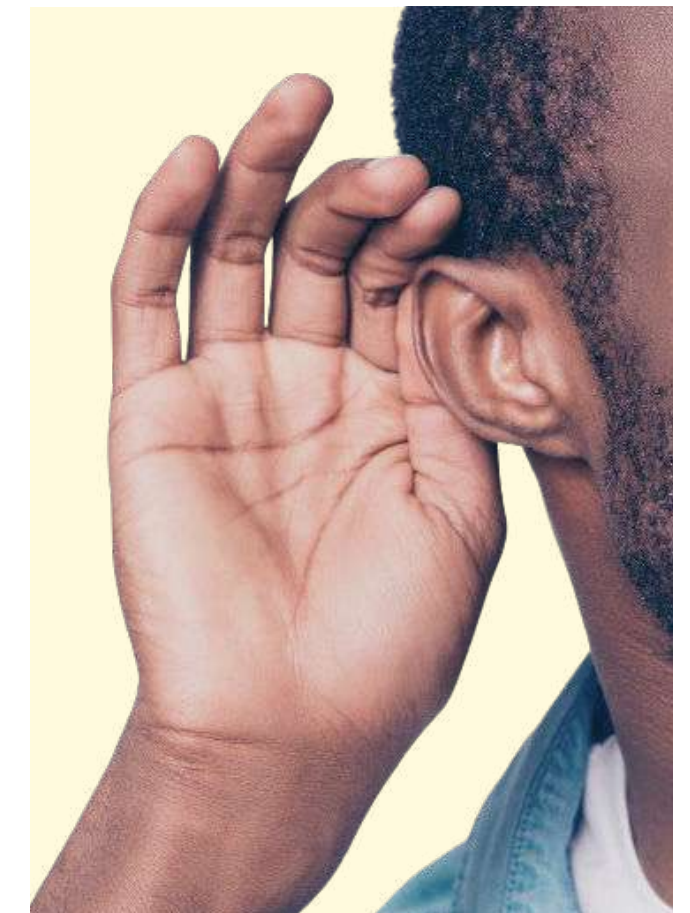
C'EST UNE POSTURE ASSERTIVE :

« Cela fait déjà 3 ans que je travaille ici, j'ai le sentiment d'être efficace dans mon travail, d'ailleurs tu me l'as souvent dit. J'ai besoin d'être reconnu à ma juste valeur, j'aimerais bénéficier d'une augmentation de salaire. »

Expression avec le « je », j'observe sans juger, besoin sans action, demande sans exiger.

À chaque étape d'une conversation, 2 personnes qui ont des avis différents peuvent s'entretenir de manière agressive. Je commence par écouter, accueillir les besoins de l'autre et cela pour 2 raisons :

1. Mon comportement d'écoute et d'empathie envoie inconsciemment un message de respect. Je tente réellement de comprendre mon interlocuteur. J'attends de sa part la même attitude et je manifeste cette démarche en commençant par l'écouter.
2. Un « non » n'est pas la fin d'une conversation. Cela signifie simplement que mon interlocuteur a d'autres priorités, d'autres besoins. Comme dirait Thomas d'Ansembourg « nous vérifions à quoi l'autre dit oui quand il dit non ». C'est pour cela qu'une demande doit être claire et négociable, c'est-à-dire laisser à l'autre la possibilité de la refuser.



I EXPRIMER MES CONVICTIONS

Pour construire des relations de confiance, je me questionne sur le degré de confiance que j'ai en moi et celle que j'ai envers les autres.

La notion de confiance en moi est complexe et peut se traiter sous 4 angles :

- Quel est mon sentiment d'efficacité personnel ? Me sens-je vraiment capable ou légitime ? La perception de ma capacité à faire peut être différente de mes réelles capacités. Et c'est d'ailleurs souvent le cas, notamment lorsque j'ai une faible confiance en moi.
- Quelle estime ai-je de ma personne ? Quelle est la valeur que je me donne ? Est-ce que je me sens intéressant.e, est-ce que je mérite la bienveillance des autres, l'amour des autres ?

- Quelle est l'image que j'ai de ma personne ? Est-elle fidèle à celle qu'ont les autres de moi ?
- Est-ce que je m'aime vraiment tel.le que je suis ? Suis-je conscient.e de mes qualités, de mes défauts, de mes forces et de mes limites ?

En fonction de ma confiance en moi, j'ai tendance à m'effacer ou à m'isoler du groupe. À l'inverse, dans un excès de confiance, j'ai tendance, et sans raison apparente, à m'imposer, à dominer, voire à écraser les autres.

Mieux me connaître va me permettre, si elle est factuelle et objective, de gagner en confiance ou de descendre de mes grands chevaux.

Ensuite, se pose la question de la perception que j'ai du monde extérieur, des autres :

- Puis-je leur faire confiance ? Suis-je entouré.e de personnes bienveillantes, bien intentionnées, intègres, tolérantes, ouvertes, inclusives ou à l'inverse des personnes malveillantes, sournoises, perfides, manipulatrices ?
- Est-ce que j'évolue dans un environnement sécurisé, favorable ou hostile, menaçant et dangereux ?

POUR SYNTHÉTISER

Est-ce risqué d'être tel.le que je suis ? La question est d'autant plus complexe que ma perception du monde et de moi-même dépendent de mon cadre de référence, de mes croyances souvent limitantes, et pire encore, d'une méconnaissance de ma personne.

QUOI

S'affirmer sans être ni dans l'agression, ni dans la fuite et ni dans la manipulation

COMMENT

Construire des relations de confiance : saines et durables

POURQUOI

Être ni dans le manque, ni dans l'excès de confiance en soi et de confiance en l'autre



I REFUSER UNE DEMANDE

Une demande génère une pression et des émotions plus ou moins fortes : la surprise, le changement, la peur, l'inquiétude, le danger, la colère... bref un cocktail à base d'adrénaline, de cortisol et autres !

Même si ma vie n'est pas en danger, les hormones de stress secrétées font croire à mon cerveau que je suis dans une situation d'urgence et de survie.

Et dans cet état, pris par les émotions, mon mécanisme de défense automatique se met en place. Passer d'un état émotionnel à un état rationnel se complexifie.

C'est pourtant la première clé pour canaliser mes émotions et réagir avec intelligence et assertivité.

L'émotion est un indicateur interne qui m'informe sur mes besoins à satisfaire. Si mes besoins ne sont pas satisfaits, je bouillonne et j'accumule.

EXPRIMER

Exprimer ses pensées, ses sentiments, ses besoins, ses opinions sans agressivité ni peur

AGIR

Agir dans le respect de ses intérêts et de l'intérêt de l'autre, avec une posture spontanée gagnant-gagnant

NÉGOCIER

Formuler une demande et négocier sans chercher à manipuler ou intimider, en assumant sa position

Comprendre mes émotions :



	JOIE	PEUR	SURPRISE	TRISTESSE	DÉGOÛT	COLÈRE
JOIE	 ÉXTASE	 CULPABILITÉ	 RAVISSEMENT	 MÉLANCOLIE	 OBSESSION	 FIERTÉ
PEUR	 CULPABILITÉ	 TERREUR	 CRAINTE	 DÉSespoir	 HONTE	 HAINE
SURPRISE	 RAVISSEMENT	 CRAINTE	 STUPÉFACTION	 DÉCEPTION	 HORREUR	 INDIGNATION
TRISTESSE	 MÉLANCOLIE	 DÉSespoir	 DÉCEPTION	 CHAGRIN	 REMORDS	 TRAHISON
DÉGOÛT	 OBSESSION	 HONTE	 HORREUR	 REMORDS	 AVERSION	 MÉPRIS
COLÈRE	 FIERTÉ	 HAINE	 INDIGNATION	 TRAHISON	 MÉPRIS	 RAGE

| JE GAGNE EN ASSERTIVITÉ EN UTILISANT L'OUTIL DESC

Le DESC est un outil qui me permet de communiquer avec assertivité.
Voici son usage :

D : Décrire

Je décris la situation de façon factuelle, sans jugement ni évaluation.

E : Exprimer

J'exprime mon ressenti et mon besoin. Je nomme mes émotions qui agissent comme un indicateur essentiel pour définir mes besoins. J'utilise le "Je". J'affirme mon ressenti et mes besoins sans négociation lors d'un refus ou d'un désaccord.

S : Spécifier

Je spécifie et solutionne en formulant ma demande et mes attentes.

C : Conclure

Je conclus en me projetant sur les effets positifs ou en validant que mes attentes sont bien acceptées.



DÉFINITION

S'affirmer dans le respect de sa personne et celui de l'autre.
Être ni dans l'excès et ni dans le manque de confiance en soi et en l'autre.

ÉMOTIONS

Écouter ses émotions, Les nommer pour les réguler.
Identifier les besoins sous-jacent.
Agir en fonction.

DESC

Décrire factuellement une situation.
Exprimer son ressenti et son besoin.
Spécifier le refus, solutionner.
Conclure positivement, valider.

À retenir

Je nomme mes émotions et définis mes besoins. Je formule des demandes claires et négociables. Je construis des relations authentiques et de confiance. Je respecte et défends mes droits sans empiéter sur ceux des autres. Je suis moi-même et j'apprends à m'aimer.

En lien - les formations Skillsday



Communication Non Violente



Convaincre et persuader



Gestion de conflit



Résilience en entreprise



Gestion du stress



Culture du feedback



Analyse comportementale



Écoute active

A large, stylized white outline of the text "#4" is centered on the right side of the image. The background is a gradient from orange-red on the left to blue on the right, with a large orange circle in the top-left corner and light blue curved shapes in the bottom-right corner.

#4

EMPATHIE

I EMPATHIE

AVEC SILVIA LINARES, DIRECTRICE PÉDAGOGIQUE - CONSULTANTE FORMATRICE, SKILLSDAY

L'empathie est la capacité à reconnaître et comprendre les émotions des autres, sans pour autant les ressentir. Mais est-ce si important ?

La réponse est oui !

L'empathie est un levier relationnel puissant qui me permet de développer :

- **une attitude positive** : en abordant une situation avec empathie, je suis plus enclin.e à adopter une perspective positive de la situation ;
- **une meilleure connaissance d'autrui** : être en empathie avec l'autre me donne l'occasion d'apprendre à le connaître de manière plus poussée ;
- **une relation adaptée** : mieux ajuster mon accompagnement en fonction de la façon dont le collaborateur.ice vit son problème, l'aidant ainsi à prendre du recul et identifier des pistes d'action ;
- **un climat de confiance** : par l'écoute, l'accueil, le non-jugement et l'apport d'une réponse adaptée dans la situation rencontrée.

À retenir

L'empathie me permet de prendre de la hauteur pour y voir plus clair et débloquer les situations. Elle contribue à la motivation, au bien-être et à l'efficacité individuelle et collective.



I L'ATTENTION

La base de l'empathie est l'**attention** : l'attention que je me porte est aussi importante que celle que je porte aux autres. Si je m'écoute, et reconnais mes propres émotions, je serai plus préparé.e pour décrypter celles des autres et donc être en empathie.

L'empathie pour autrui a 3 composantes :

Empathie cognitive : « Je constate qu'il se passe quelque chose et je sens que nos émotions sont différentes mais je l'accepte » ;

Empathie émotionnelle : « Je constate que l'autre est en colère, je comprends ses raisons mais je ne suis pas en colère » ;

Proposition empathique : « Je te tends la main, je sais ce dont tu as besoin » ;

En d'autres mots, l'empathie existe en 2 temps nécessaires et indissociables : être en empathie et exprimer l'empathie.

I ET ACTION !

Jusqu'où faut-il exprimer l'empathie ? C'est une question très importante, il ne faut pas confondre l'empathie avec d'autres concepts très proches.

L'absence d'empathie se manifeste via :

- **L'apathie** : je ne vois pas, je n'entends rien, ce n'est pas mon problème...), ou
- **L'antipathie** : « oh mais c'est pas si grave », ou encore « et moi donc... qu'est-ce que je devrais dire alors ?... ».

Au contraire, une empathie trop développée nous emmène du côté de :

- **La sympathie** : « Ohlala! À ta place, je serais tellement mal... Rien que d'en parler, ça m'angoisse... », ou encore pire
- **La compassion** : « ça me démotive tellement de voir ça... ».

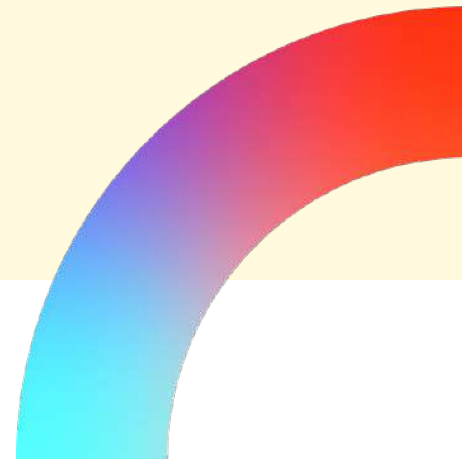
Prenons l'exemple d'une scène que nous connaissons tous... Le Titanic ! Non, on ne va pas se lancer dans le débat de la planche mais du ressenti.

Rose a fait preuve d'une parfaite empathie 😊

Elle est en haut de la planche, elle se met tout à gauche pour laisser comprendre à Jack que s'il veut il peut tenter de monter sur la planche mais c'est à lui de monter sur cette planche. L'empathie c'est justement ça, tendre la main pour que l'autre la prenne et voit le chemin, mais la solution doit venir de lui.

Tout est question d'équilibre, un équilibre entre l'écoute de l'autre et le respect de soi ! Je ne tombe pas avec toi, mais je te tends une main, à toi de la prendre.





| LES FREINS À L'EMPATHIE

Mes idées reçues et mes croyances agissent comme frein à l'expression de l'empathie dans le monde professionnel :

« SI JE SUIS EMPATHIQUE, JE SUIS TROP GENTIL.LE... »

La gentillesse est la conséquence de la sympathie, et non pas de l'empathie. Pas besoin d'être gentil.le pour être empathique !

La création de liens empathiques au travail est nécessaire. C'est grâce à ça que nous développons des relations positives, adaptées et un climat de confiance en l'entreprise.

« SOIT TU ES EMPATHIQUE, SOIT TU NE L'ES PAS... »

C'est faux ! L'être humain est biologiquement conçu pour être empathique. L'empathie est la base de la collaboration, la relation, le principe de réciprocité, ce qui a fait la survie de l'Humain tout au long de l'histoire. C'est une réelle compétence et elle s'apprend !

« MONTRER SES ÉMOTIONS AU TRAVAIL EST INTERDIT... »

Nous sommes habitués à entendre qu'il faut laisser ses émotions en dehors du bureau. De la même manière que je ne peux pas laisser une partie de mon corps en dehors du bureau, je ne peux pas laisser mes émotions non plus... Si je les ignore, je finis par exploser. Puis il n'y a pas que mes émotions au bureau, je cohabite aussi avec celles des autres... Alors autant apprendre à les gérer !

« NOUS NE POUVONS PAS FAIRE ATTENTION AUX ÉTATS D'ÂME DE TOUT LE MONDE... »

J'entends, mais quel est le risque de les ignorer ? C'est anxiogène. Ma posture fermée, mon manque d'empathie et de connexion provoquent une sensation d'anxiété chez l'autre. D'où l'importance de faire attention à autrui. Il s'agit juste de prioriser puis d'être vigilant.e.

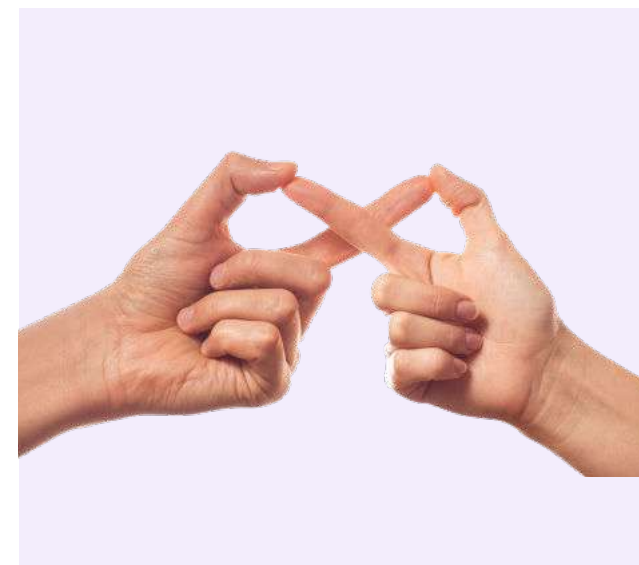
| AU SECOURS ÇA DÉBORDE !

Nous venons de voir les risques de l'absence d'empathie, mais qu'est-ce qui se passe quand on en donne trop ?

- **Fatigue émotionnelle** – si je suis très sensible, je risque de me laisser déborder par les émotions négatives ou le stress des autres.



- **Réservoir limité** – j'ai un réservoir d'empathie limité, si je donne beaucoup d'empathie à quelqu'un, je n'en ai plus pour les autres que ce soit au travail, à la maison ou un mix des deux. Si je suis trop empathique au travail, je serai vidée d'empathie chez moi.



- **Éthique** – l'empathie peut modifier mon regard sur la personne, jusqu'à dépasser ma propre éthique. Ça peut aller jusqu'à la complaisance, permettre aux autres de ne plus respecter des valeurs ou des traitements de faveur.



Quels sont les points de vigilance quand je demande à quelqu'un d'être empathique à mon égard ? Quand je suis en souffrance, je cherche des gens qui le sont aussi : je ne cherche pas leur empathie, mais bien leur compassion pour légitimer ce que je vis. L'objectif est d'avoir une main qui m'aide à trouver ma solution.

À retenir

Ce mouvement et cette envie de m'en sortir m'appartiennent.

| COMMENT TRAVAILLER MON EMPATHIE ?

Pour commencer, j'adopte 3 postures et j'applique 3 règles essentielles.

3 postures :

- L'écoute,
- Le questionnement,
- La reformulation.

3 règles :

- La bienveillance,
- Le non-jugement,
- La confiance.

JE DÉVELOPPE MON EMPATHIE EN 6 ÉTAPES :

- Me mettre en posture d'écoute active en restant attentif.ve au verbal et au non-verbal. De nombreux éléments sont communiqués par la gestuelle, le regard, la posture...
- Observer et écouter les émotions et les sensations pour détecter ce que mon interlocuteur.rice ressent comme le ton de la voix par exemple.
- Questionner pour explorer et comprendre comment l'autre vit la situation grâce à des questions ouvertes.
- Reformuler ma compréhension de ce que l'autre vit avec les techniques du perroquet, du miroir ou du résumé.
- Clarifier la demande : qu'est-ce que mon interlocuteur.rice attend de moi ?
- Accompagner mon interlocuteur.rice vers son objectif en tenant compte de son état actuel pour ne pas faire à sa place.



JE DÉBORDE D'EMPATHIE ? JE PRENDS DE LA DISTANCE EN 7 ÉTAPES :

- Différencier ce qui m'appartient de ce qui est à l'autre : "J'ai mon ressenti, je ne le partage pas mais je te comprends.",
- Mettre en place des limites en exprimant mes valeurs et mes besoins aux autres,
- Trouver mon espace, ma bulle pour m'isoler,
- Prévoir du temps pour des activités qui me ressourcent,
- M'entourer de personnes positives et limiter les temps d'échanges avec des personnes énergivores,
- Questionner pour diriger la conversation et me responsabiliser,
- Chercher des relais pour orienter mon interlocuteur.rice vers la bonne personne.

À retenir

L'empathie me permet d'enfiler les chaussures de l'autre sans repartir avec.

En lien - les formations Skillsday



Communication Non Violente



Droit à la déconnexion



Gestion de conflit



Diversité et inclusion en entreprise



Écoute active



Culture du feedback



Science du bonheur



Biais cognitifs



#5

ÉCOUTE

I ÉCOUTE

AVEC MAUD LEROUX, DIRECTRICE PÉDAGOGIQUE - CONSULTANTE FORMATRICE, SKILLSDAY

L'écoute c'est comme la conduite : en majorité les gens pensent qu'ils écoutent mieux que la moyenne ! Le vrai sujet c'est que tout le monde sait qu'il faut écouter, que c'est essentiel et tout le monde a ce complexe de penser que son écoute est meilleure que la moyenne !

C'est cette tendance naturelle qu'on a tous de penser que lorsqu'on parle avec quelqu'un, lorsqu'on a en face de nous quelqu'un qui nous dit quelque chose : **on pense que la personne s'attend absolument à une réponse de notre part !** Et donc, on pense qu'on doit apporter quelque chose à la discussion. En fait, ce qu'on cherche à tout prix à ce moment-là, c'est créer du lien, être dans la relation **mais en réalité on n'est PAS DU TOUT en train d'écouter.**

Eh bien, l'écoute n'est pas un don du ciel ! Pour autant c'est une qualité comportementale hyper importante. La bonne nouvelle ? L'écoute s'apprend, se développe et se travaille.

Écouter, oui, mais pour quoi faire ?

- être plus productif
- développer de meilleures relations
- vendre plus et mieux
- désamorcer les conflits
- renforcer son Leadership

« Qui parle sème, qui écoute récolte »

Pythagore



I QU'EST-CE QU'UNE BONNE ÉCOUTE ?

Selon une étude du cabinet de conseil Folkman & Zenger, la plupart des gens pensent qu'une bonne écoute se résume à 3 choses :

1. ne pas parler quand d'autres s'expriment,
2. faire savoir à mes interlocuteur.rice.s que je les écoute à l'aide d'expressions faciales et de sons (hummm, hummm...),
3. être capable de répéter presque mot pour mot ce que les autres ont dit.

Alors OUI, c'est vrai, mais pas QUE ! En réalité c'est bien loin de suffire à avoir une bonne écoute.

L'écoute est fondamentale dans notre relation à l'autre (et dans notre relation à nous-même aussi).

D'après le Littré, écouter c'est :

Prêter oreille pour entendre, prêter son attention à ce qu'on vous dit. Les étymologistes croient que "aus-culture" est composé de aus "ancienne forme du mot oreille" et "culture" ou "clutare", fréquentatif de "cluere" qui signifie entendre : **percevoir par l'oreille.**

Et qu'est-ce que je perçois par l'oreille ? Des mots, des sons.

Et d'après le Littré, entendre vient du latin "intendere" qui signifie "diriger vers", "appliquer sur".

Le célèbre psychosociologue Jacques Salomé nous propose lui aussi une définition intéressante du verbe entendre : "c'est rejoindre l'autre dans son réel à lui en recevant ses divers messages. Entendre ce qu'il dit (écouter les mots), mais aussi entendre ses sourires, son regard, ses gestes, sa respiration, ses actes, ses énergies... **Donc, entendre c'est POSER une INTENTION. C'est une question d'attention qu'on porte à l'autre.**



À retenir

Être attentif.ve c'est écouter avec vos oreilles, écouter les mots. Mais la communication ne se cantonne pas juste aux mots. Si je n'écoute que les mots, est-ce que je passe à côté d'un tas d'informations ?

| LES MOTS

Les mots sont extrêmement importants tout comme le reste, c'est-à-dire, ce qui n'est pas dit avec des mots mais qui est communiqué par mon corps, par mon être.

Tous ces messages doivent être entendus en posture d'écoute.

Ce sont autant d'éléments qu'il vous faut prendre en compte pour :

Écouter vraiment
=
Écouter + Entendre

Mais quel sens mon interlocuteur.rice donne-t-il.elle aux mots qu'il.elle emploie ? Est-il.elle certain.e que son vocabulaire ait la même signification que le mien, même si nous employons les mêmes mots ?

Par exemple : "J'ai besoin d'un peu plus de temps pour finir ma présentation". Mais que veut dire "un peu plus de temps" ? 3 heures ? 2 jours ? 1 semaine ? On ne donne pas tous le même sens ni la même signification aux mots qu'on emploie.

Et cela signifie que je dois m'imposer de **vérifier le sens donné par mon interlocuteur.rice aux mots** qu'il.elle emploie **pour m'assurer que j'ai vraiment écouté, entendu.**

Mon cerveau est paresseux, il cherche à s'économiser et va en priorité décoder l'idée générale d'un message. En focalisant uniquement sur cette idée générale, je passe alors à côté d'éléments précis. En écoutant, précisément les mots employés par mon interlocuteur, je vais pouvoir découvrir des maux qui vont se révéler être des opportunités sur lesquelles rebondir avec des questions ouvertes pour creuser et donc comprendre le propos. Exemple : "Je ne suis pas sûr.e de pouvoir tenir tous les délais pour le projet avec les moyens dont je dispose aujourd'hui."

Que retient-on de cette phrase ? Chacun va retenir une idée générale. Et si l'entretien s'arrête ici, je rate quelque chose.

Analysons la phrase et interrogeons notre interlocuteur.rice :

- "Je ne suis pas sûr.e" : de quoi as-tu besoin pour être sûr.e ?
- "pouvoir tenir tous les délais" : quels sont les délais que tu peux tenir ?
- "avec les moyens dont je dispose aujourd'hui" : de quels moyens as-tu besoin pour réussir à tenir tous les délais ?

À retenir

Plus j'écoute avec attention et précision, mieux je comprends les leviers de blocage et j'identifie les maux pour trouver des solutions adéquates.



| LA SYNERGOLOGIE

La synergologie c'est l'étude de l'esprit humain à travers son langage corporel. Quand on écoute le reste de l'être, c'est-à-dire le non-verbal et le para-verbal, on récupère des informations très intéressantes.

Par exemple, l'utilisation d'un ton nonchalant pour dire "Je suis super content.e" met le doute car l'information à laquelle je me fie, c'est celle qui est montrée et pas celle qui est dite. Dans ce cas, j'identifie une incohérence entre ce qui est dit (conscient) et le comportement (inconscient). Quel est le risque ? Cela va impacter la qualité de la communication et de la relation car il va naître de la méfiance.

Écouter c'est un processus actif. En écoutant les mots, j'écoute les maux. Écouter de façon efficace et engagée est un exercice vraiment actif qui requiert une grande concentration et qui exige de prêter attention aux mots, au langage corporel et parfois à ce qui n'est pas dit.

Écouter, ça ne veut pas dire être d'accord ou pas d'accord. J'écoute pour m'enrichir de ce que m'offre l'autre, qu'on soit d'accord avec ce qu'il.elle dit ou pas. **Quand je suis dans l'acte pur d'écoute, je cueille les fruits.**

| LES PIÈGES À L'ÉCOUTE

« Beaucoup d'entre nous sont à ce point à l'écoute de ce qu'ils ont à dire qu'ils n'écoutent pas ce que les autres ont à dire »

Oscar Wilde.

Il existe plusieurs pièges mais un seul responsable... mon égo !

Il veut être sur le devant de la scène et crie "ouh ouh, j'existe". Je n'écoute pas pour comprendre, j'écoute pour répondre ! Et pour ces raisons, mon égo m'incite souvent à adopter des comportements qui freinent mon écoute. En en prenant conscience, je peux améliorer mon écoute sans tomber dans les pièges.

Découvrons-les :

LE JUGEMENT

Ma première réaction quand j'entends parler quelqu'un s'apparente davantage à un jugement que je pose en fonction de mes croyances et de mon propre système de valeurs qu'à un effort de compréhension. Or juger autrui, c'est ne pas respecter son droit d'être différent de nous et prendre le risque de rompre la communication entre 2 individus. Je réagis en fonction de mes opinions personnelles, je reste centré.e sur moi et non pas sur mon interlocuteur.rice ou sa situation. J'approuve ou je rejette ce que me propose l'autre. Je valide ou je condamne. J'ai une tendance naturelle à imposer mon point de vue : « je pense que... », « j'estime que... », « à mon avis... ». Dans cette situation, ce que je cherche à faire c'est d'influencer mon interlocuteur. **Et ça, ce n'est pas de l'écoute.**

L'INTERPRÉTATION

Cette situation intervient lorsque je coupe la parole de mon interlocuteur.ice en pensant que je sais déjà ce que la personne veut me dire... c'est l'interprétation. Ou alors quand l'autre hésite, qu'il cherche ses mots, je reprends la parole et l'empêche de s'exprimer complètement en influençant ainsi ce qu'il va dire. Je passe à côté d'éléments qui pourraient être importants, ne lui donnant pas la possibilité d'aller jusqu'au bout de sa pensée au risque évidemment de le comprendre de travers.

J'essaie alors de comprendre l'autre mais en faisant des liens avec moi, ma propre histoire, mon vécu et mes expériences.

Je confonds ma réalité et sa réalité.

"Si tu dis ça, c'est parce que...", "Je sais pourquoi tu m'expliques ça...", "En réalité je sais que..." mais ce n'est pas de l'écoute.



LA VOLONTÉ

Je veux aider en donnant mon avis ou des conseils. Par exemple :

Maud : "Je suis super inquiète, c'est ma première représentation, ça me met une pression, je ne sais pas si je vais y arriver..."

Serena : "Mais t'inquiète pas, ça va le faire. T'assure toujours, ne te prends pas la tête, tu n'as qu'à t'entraîner."

En réalité, Maud ne demande pas de conseils, elle cherche juste à être écoutée. Sauf que Serena a écouté pour répondre et non pas pour comprendre.

Et dans ce genre de situation, le risque c'est aussi de fragiliser l'autre "Je suis bête de m'en faire comme ça, Serena a confiance en elle".

Quand je dédramatise, que je rassure ou que j'essaie d'encourager :

"inutile de t'inquiéter", "ce n'est pas grave", "tu ne vas pas te mettre dans cet état pour si peu"... on est dans le conseil. Mes propos apportent une solution immédiate au problème de l'autre. Je le pousse à adopter mes actions, voire à interrompre ses actions, sans attendre d'en savoir davantage sur leur validité. Là encore le risque c'est que la communication soit rompue, l'autre ne sentant pas d'ouverture chez moi.

À retenir

Mon égo me joue des tours, c'est lui mon principal obstacle à une bonne écoute.

| 3 TECHNIQUES POUR BIEN ÉCOUTER

APPRENDRE À SE TAIRE ET FAIRE PREUVE DE LENTEUR

Cela permet à l'autre de prendre le temps de s'exprimer, sans couper la parole, sans surenchérir. **Apprendre à me taire et me rendre disponible en silence même lorsqu'on a envie d'interagir (oui, c'est dur).** C'est me rendre disponible, pleinement disponible à l'autre, pleinement concentré.e en mettant en sourdine tous mes biais de jugement, d'interprétation, de solution, etc. Je vais pleinement me « connecter » à l'autre, je ne vais pas uniquement utiliser mes « oreilles » mais bien tout ce que l'autre me communique par son langage non-verbal ou para-verbal c'est-à-dire tout ce qui va me permettre de mieux le comprendre. Je laisse la place à l'autre d'exprimer tout ce qu'il a à me dire jusqu'à la dernière note. C'est finalement faire preuve d'empathie. C'est accorder un silence plein, c'est-à-dire un silence pendant lequel j'accorde du temps à l'expression de l'autre ; Je laisse quelques secondes à l'autre pour qu'il réfléchisse, qu'il s'assure qu'il m'a tout dit.

🏆 ENTRAÎNEZ-VOUS

Pendant une semaine, 5 minutes par jour, je me concentre à repérer toutes les fois où je suis tenté.e de couper la parole de mon interlocuteur.ice. Cet exercice permet une prise de conscience et d'engager un premier pas vers la montée en compétences.



JE ME METS DANS LES BOTTES DE COLOMBO

Je prends la posture de l'enquêteur.ice dans une perspective de découverte. Je pose des questions à mon interlocuteur.ice pour m'assurer d'avoir compris ses propos et je lui demande des exemples. Je l'invite à préciser pour obtenir davantage d'explications en posant des questions ouvertes : « qui et quoi exactement ? », « pourquoi ? », « comment ? », « combien ? », « où ? », « depuis quand ? », « qui a fait quoi ? ». Jouer les investigateurs me permet de comprendre le monde de l'autre en posant des questions sans jugement et sans chercher à interpréter. Je me place en position d'écoute véritable. **Je suis un.e explorateur.ice qui découvre un nouveau territoire en analysant ce que j'observe et ce que je ressens, ce qui n'est pas visible mais qui existe.**

🏆 ENTRAÎNEZ-VOUS

Pendant une semaine, je propose à un.e collègue de travailler avec moi mon écoute active. J'écoute ses propos et les clarifie en lui posant des questions ouvertes.

REFORMULER

Reformuler permet de montrer à l'autre que je l'ai écouté.e, en plus de synthétiser son propos, de dissiper tout malentendu et d'assurer à mon interlocuteur.rice que j'ai bien entendu le message tel qu'il.elle me l'a transmis. **La reformulation c'est plus de compréhension.**

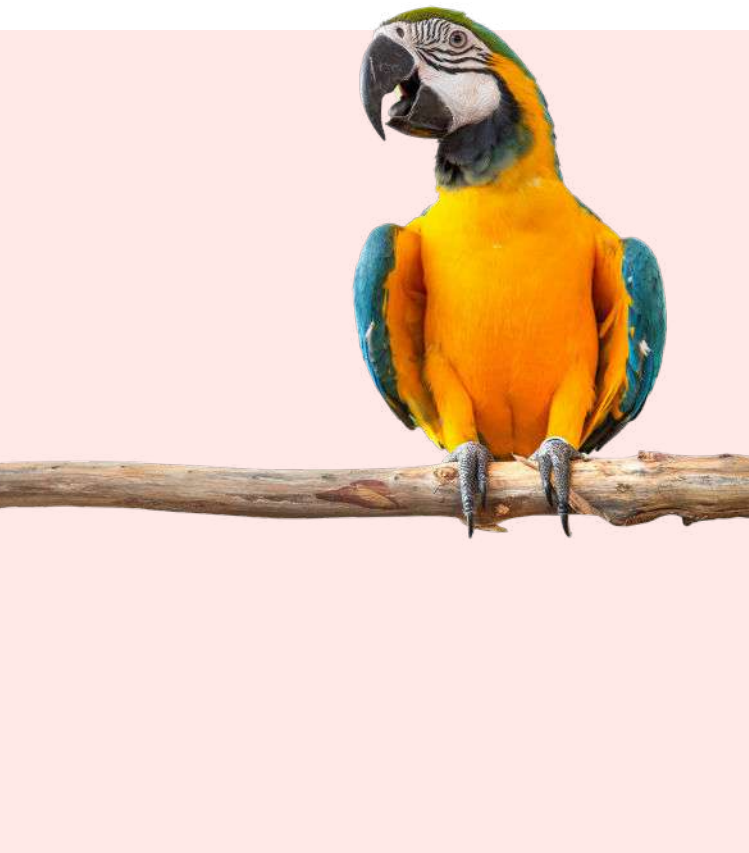
Il existe 3 types de reformulation :

ÉCHO OU PERROQUET

Cela consiste à répéter mot pour mot les propos de mon interlocuteur.rice comme... un perroquet. Cette reformulation montre que j'écoute mais n'aide pas à aller plus loin.

Exemple : "En ce moment je me sens vraiment stressé.e."

Reformulation perroquet : "J'entends, tu es stressé.e."



MIROIR

Je reformule les propos avec mes propres mots en paraphrase. C'est le fameux "Si je comprends bien ce que tu me dis, ce que tu ressens, c'est...". Cette reformulation montre que je vérifie ma compréhension. Elle permet à mon interlocuteur.rice de se sentir compris.

Exemple : "En ce moment je me sens vraiment stressé.e."

Reformulation miroir : "Si je comprends bien, il y a quelque chose qui t'inquiète en ce moment ?".

RÉSUMÉ

Cette reformulation fait la synthèse de ce qui a été dit par mon interlocuteur.rice, ce qui suppose que je l'ai bien écouté.e depuis le début.

Exemple : "En ce moment je me sens vraiment stressé.e."

Reformulation miroir : "En synthèse, ce que je comprends c'est...".

🏆 ENTRAÎNEZ-VOUS

Pendant une semaine, avec mes proches ou au travail, je m'entraîne à reformuler leurs propos avec une des techniques ci-dessus. Je me détache de mon propre point de vue et je gagne en empathie.

À retenir

Pour une bonne écoute, 3 ingrédients magiques : me taire, investiguer et reformuler.

| SYNTHÈSE

Écouter c'est :

- o Donner de l'attention, du temps et de la présence,
- o Mettre de côté pendant un temps ce qui m'occupe,
- o Accueillir l'autre avec reconnaissance,
- o Être ouvert.e à toutes les idées, tous les sujets et à toutes les solutions.

Écouter ce n'est pas :

- o Interpréter,
- o Juger,
- o Répondre à la place de l'autre,
- o Penser à la place de l'autre,
- o Donner des conseils.

En lien - les formations Skillsday



Communication Non Violente



Travailler sa concentration



Gestion de conflit



Diversité et inclusion en entreprise



Écoute active



Culture du feedback



Analyse comportementale



Biais cognitifs



**RÉALISER UNE
PRÉSENTATION
IMPACTANTE**

I RÉALISER UNE PRÉSENTATION IMPACTANTE

AVEC ARTHUR CHOUKROUN, CEO, SKILLSDAY

Les études d'ancrage mémoriel nous disent que 24h après une journée d'apprentissage, mon cerveau ne se souvient que de 12,5% des informations.

Après 1 mois ? Il reste très peu de choses.

Chez Skillsday, nos études post-formation montrent qu'après 1 mois nous retenirons plus de 30% des connaissances. Comment y arrive-t-on ?



I JE DÉCOUVRE MON CERVEAU

Le cerveau est constitué de 3 parties :

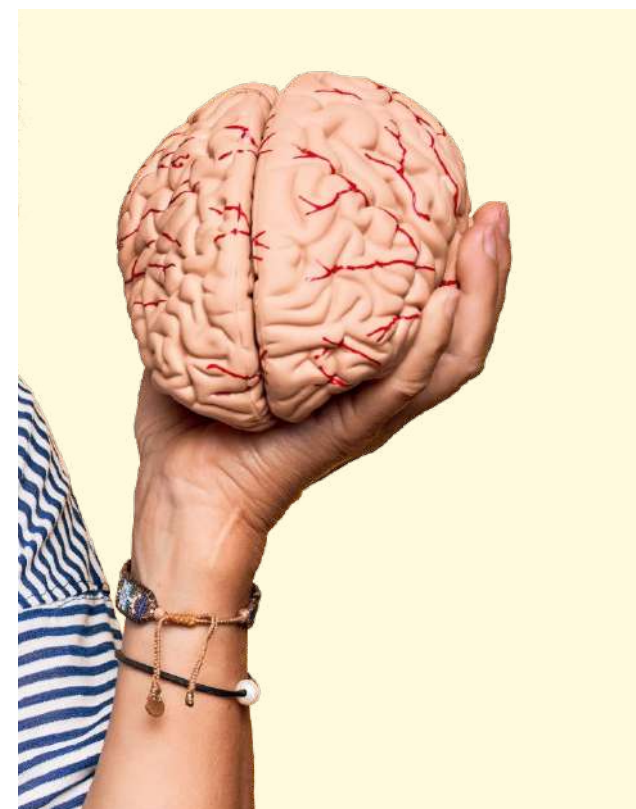
1. le néocortex : lui, c'est l'intello qui analyse, réfléchit et gère les sujets complexes. C'est ici que siègent les fonctions neurologiques élaborées comme ma pensée critique, ma conscience, etc.
2. le reptilien : il est chargé de l'instinct de survie : faut-il se protéger ? Se défendre ? C'est ici que les fonctions vitales sont assurées.
3. le limbique : lui c'est Mister émotif, celui qui ressent peur, colère, joie, tristesse... C'est le siège de nos émotions et de la mémoire à long terme.

Alors, à quel niveau du cerveau se fait la prise de décision ?

Breaking news : le cerveau reptilien !

Mon enjeu ? En réunion ou en présentation, je dois tenir en haleine et en éveil le cerveau reptilien de mon auditoire.

D'après une étude du Corporate Executive Board, l'effet hamac montre qu'on se souvient en général de 70 % du début d'une conversation, 20 % du milieu et 90 % de la fin. Or, on prend des décisions sur la base de ce dont on se souvient. Reprenez votre dernière présentation PowerPoint, où se trouve l'information la plus importante ? Elle ne serait pas au fond du hamac par hasard ?



I COMMENT TENIR EN ÉVEIL LE CERVEAU REPTILIEN ?

En créant des capteurs d'attention succincts qui soutiennent le message.

Pour chaque technique, nous avons choisi des exemples réels que nous utilisons pour nous adresser à nos interlocuteurs dans le secteur de la formation.

LES MOTS EN COMMUN

- Un enfant en CP
- Rafael Nadal
- Un commercial successful dans votre entreprise

Ces 3 personnes ont un point commun... Lequel ?

L'entraînement avant de réussir !
Que ce soit l'enfant en CP qui a dû s'entraîner pour apprendre à lire, Rafael Nadal qui a dû travailler ses gestes et postures

pour devenir le joueur professionnel qu'il est ou ce commercial qui a dû s'entraîner pour maîtriser son discours avant de gagner ses premiers contrats.

On constate que l'entraînement est majeur et c'est pour cela qu'on a décidé de le mettre au cœur de nos formations. Pour que les collaborateurs puissent progresser et exceller, nous insistons sur la pratique.

Les mots en commun produisent un effet sur le cerveau reptilien car il ne comprend pas les liens entre ces 3 personnes en exemple. Il se force alors à comprendre et cela attire son attention.

JE CAPTE L'ATTENTION AVEC LES MOTS COMMUN

Je me demande :

- Quel argument je veux mettre en avant ? Dans notre exemple, nous mettons en avant la modalité pédagogique comme argument clé de notre service : l'entraînement.
- Est-ce que l'argument est important pour mon auditoire ?

J'aborde mon argument avec des mots en commun qui soutiennent mon histoire. Et plus la dissonance cognitive est forte, plus les mots communs vont créer l'éveil de mon cerveau reptilien.

À retenir

Pour utiliser cette technique, donnez dans un premier temps les mots communs sans les expliquer pour laisser un temps de réflexion à mon auditoire.

LE JEU DES CHIFFRES

9

19

98

Que signifient ces chiffres ?

9 c'est le taux de complétion moyen sans action d'engagement d'un e-learning,
19 c'est le taux de complétion moyen sans action d'engagement d'un mobile learning,
98 c'est le taux de complétion moyen d'un mobile learning / e-learning accompagné d'un plan de communication.

Encore une fois, le cerveau reptilien ne comprend pas le lien entre ces 3 chiffres en exemple. Il se force alors à comprendre et cela attire son attention.

JE CAPTE L'ATTENTION AVEC LE JEU DES CHIFFRES

- Je commence par écrire les chiffres sans unité ni description
- J'ajoute les descriptions en affichage sur mon PowerPoint ou un tableau pendant que je raconte l'histoire
- J'évite de demander si quelqu'un connaît la signification de ces chiffres... c'est un piège dans lequel il ne faut pas tomber car je risque de mettre en difficulté mon auditoire et de détourner son attention.

À retenir

Le cerveau n'aime pas l'échec, j'énonce les chiffres à mon auditoire mais je ne les interroge pas, pour conserver la puissance de mon capteur d'attention.

IMAGINEZ VOUS QUE...

Imaginez vous que...
 demain vous faites une présentation et...
 vous arrivez à convaincre aisément votre auditoire avec l'aide des capteurs d'attention.

Cette formule est un capteur d'attention : "imaginez-**vous** que". Et pourquoi ça marche ? Grâce à l'utilisation du "**vous**" ! Mon interlocuteur.rice se projette dans mon argumentaire car je le.la positionne en héros. Cette capacité à produire de la projection est puissante. Elle est déjà utilisée par certains publicitaires.

À retenir

J'utilise des capteurs d'attention pour véhiculer mes messages clés. Je suis généreux en exemples. Des exemples, des exemples et encore des exemples. Je soigne la forme à l'aide du storytelling et je travaille visuellement ma présentation pour garantir une présentation impactante.

| ZOOM SUR LE STORYTELLING

En 2009, le journaliste Rob Walker, voulant vérifier si le storytelling était vraiment, comme on le prétendait, un outil super puissant, réalisa une expérience : il acheta 200 objets sur eBay.

Le prix moyen de chaque objet était aux environs de 1\$.

Il a, ensuite, contacté 200 auteurs pour leur proposer de prendre part à son étude en écrivant chacun une histoire pour l'un des objets.

Ainsi, il a rassemblé 200 objets et 200 histoires.

Puis notre journaliste est retourné sur Ebay...

L'un des objets était une tête de cheval. Elle a été achetée 0,99\$, et lorsque l'histoire a été ajoutée, elle a été vendue 62,95\$. Ce qui fait une **augmentation de 6300%**.

La tête de cheval était-elle un cas isolé ? Eh bien non !

Il a acheté les 200 objets pour un total de 129\$ et les a revendus 8000\$.

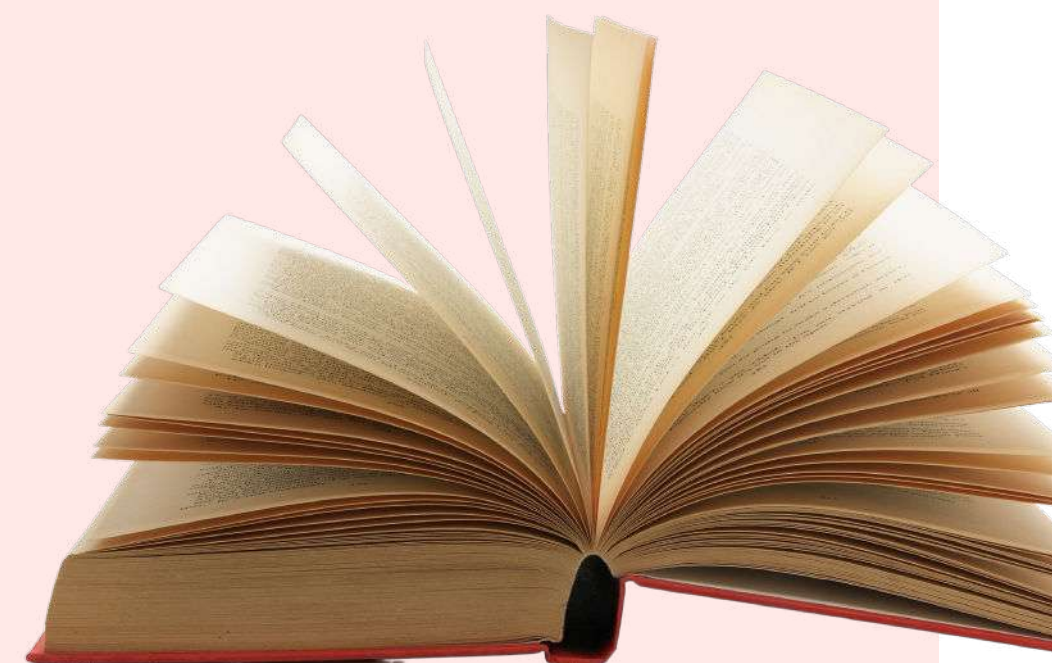
C'est incroyable non ?

Mais ce qui est encore plus incroyable, c'est que notre cerveau se fasse embarquer comme cela. Comment est-ce possible ? Cela tient principalement à une chose : **l'engagement émotionnel**.

Au plus je suis impliqué.e émotionnellement dans une histoire, au moins je suis critique et objectif.ve.

À retenir

Les histoires sont plus puissantes que de simples faits, elles engagent émotionnellement mon audience et impactent la mémoire à long terme.



| ACTIONNEZ 4 TECHNIQUES POUR RÉUSSIR



LA PAUSE SILENCIEUSE

La pause silencieuse va considérablement augmenter votre impact dans votre prise de parole. Dans la société actuelle, nous apprenons beaucoup à communiquer mais moins à rester en silence lorsque c'est opportun. La pause silencieuse capte l'attention et augmente l'ancrage mémoriel. Faites un silence avant et après avoir transmis un message important. C'est aussi l'occasion d'éviter les "euuuuh" lors de vos prises de parole. Ce temps est clé pour permettre à votre auditoire d'assimiler vos propos.

LE RYTHME DE LA VOIX

Essayez de dire à haute voix le texte suivant en moins de 15 secondes :

"Mesdames, et messieurs, le sujet du jour est extrêmement important, il vous sera utile toute votre vie. Les études sur le trajet de l'information au sein du cerveau reptilien, du système limbique et du néocortex ainsi que les études portant sur la neurochimie et la libération d'hormones ont permis de mettre en évidence des techniques de communication vous permettant de capter l'attention du public, de gagner en impact et de délivrer des présentations mémorables."

Vous pouvez respirer 😊

SE CONNECTER ÉMOTIONNELLEMENT À L'HISTOIRE

L'enjeu ? Se connecter émotionnellement à l'histoire que nous allons raconter. Par exemple, si vous riez avant même de commencer à raconter une histoire drôle, vous vous projetez dans cette histoire et surtout vous projetez votre auditoire qui se prépare à rire.

LA GESTUELLE

Vous connaissez sûrement ces chiffres :

7% : verbal

38% : vocal

55% : corporel

Ces chiffres issus d'une étude de 1967 et relayés dans de nombreuses formations sont totalement sortis de leur contexte et ne peuvent pas être utilisés pour conclure que les mots ne sont pas importants et que le non verbal représente 90% de la communication.

Les mots sont importants, le choix des mots est essentiel.

En revanche, il est vrai que la communication non verbale prend le dessus à chaque fois qu'il y a une incohérence entre ce que vous dites et ce que vous faites. Voyons cette notion avec un exemple.

🏆 ENTRAÎNEZ-VOUS

Entraînez-vous, auprès d'une personne, à dire des choses positives à propos de la prise de parole en public avec une gestuelle opposée à vos propos. Vous êtes prêt.e ?

Vous deviendrez meilleur.es en travaillant votre prise de parole (pouces vers le bas), vous vous développerez en tant que personne (grand geste de bras vers le bas). Les gens adoreront vos présentations, (main sur le front en faisant non de la tête) écouter vos histoires (main sur les oreilles) et au global ils adoreront ce que vous faites (mains en croix devant). Dès aujourd'hui, faites quelque chose pour vous, (shoot pistolet) et vous verrez que vous vous remercirez pour toute la vie (pendu).

Le résultat ?

Votre interlocuteur est plus attentif à votre gestuelle qu'à vos paroles. En effet, la gestuelle prend le dessus à chaque fois qu'il y a une opposition ou une distorsion entre ce que vous dites et ce que vous faites.

En lien - les formations Skillsday



Gestion du stress



Convaincre et persuader



Storytelling



Réussir l'animation de ses présentations



Réussir sa prise de parole en public



Travailler sa concentration

I À EMPORTER : MES CLÉS PAR SOFT SKILL



LEADERSHIP

- Le gène du leadership n'existe pas.
- Comme tout le monde, je peux être Leader par moment dans un environnement propice au développement du Leadership.
- Pour développer mon Leadership, je développe et j'exprime mon intelligence, ma gentillesse et mon courage.



ASSERTIVITÉ

- Je nomme mes émotions et définis mes besoins.
- Je formule des demandes claires et négociables.
- Je construis des relations authentiques et de confiance.
- Je respecte et défends mes droits sans empiéter sur ceux des autres.
- Je suis moi-même et j'apprends à m'aimer.



EMPATHIE

- L'empathie me permet de prendre de la hauteur pour y voir plus clair et de débloquer les situations. Elle contribue à la motivation, au bien-être et à l'efficacité individuelle et collective.
- L'empathie me permet d'enfiler les chaussures de l'autre sans repartir avec.



ÉCOUTE

- Plus j'écoute avec attention et précision, mieux je comprends les leviers de blocage et j'identifie les maux pour trouver des solutions adéquates.
- Mon égo me joue des tours, c'est mon principal obstacle à une bonne écoute.
- Pour une bonne écoute, 3 ingrédients magiques : se taire, investiguer et reformuler.



PRISE DE PAROLE

- J'utilise des capteurs d'attention pour véhiculer mes messages clés. Je suis généreux en exemples.
- Je soigne la forme à l'aide du storytelling et je travaille visuellement ma présentation pour garantir une présentation impactante.
- Les histoires sont plus puissantes que de simples faits, elles engagent émotionnellement mon audience et impactent la mémoire à long terme.



JE VAIS PLUS LOIN

Je suis le compte Instagram [@skillsday_fr](https://www.instagram.com/skillsday_fr) pour développer mes compétences comportementales toute l'année. J'y trouve des conseils d'experts, des cas pratiques, des mises en situation et de la bonne humeur. Je découvre le secret de l'agilité, la persuasion, l'esprit critique, etc.

skillsday



[Skillsday](#)
[Le podcast](#)

29 rue des pyramides
75001 Paris
T : 06 81 89 28 99
E : hello@skillsday.com
W : skillsday.com