Dernière mise à jour le 08 janvier 2021

Les compétences douces pour le 21ème siècle

Tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur les soft skills sans jamais oser le demander !

Les compétences douces (ou soft skills) sont des qualités interpersonnelles ainsi que les attributs personnels qu'un individu possède et peut manifester via son comportement. On les appelle également compétences comportementales.

Ces compétences sont un vrai atout dans la vie professionnelle. Elles sont perçues comme de plus en plus importantes lors des recrutements (Robles, 2012) et représentent une valeur sûre sur le marché de l'emploi sans cesse en mouvement.

A travers cet article, vous allez découvrir à quoi correspondent ces compétences et comment s'en servir pour mieux réussir dans son travail.

Le référentiel tout doux de Todo skills

Définir les compétences douces

En principe, nous pouvons dire que les soft skills sont des aptitudes humaines qu'une machine n'est pas (à l'heure actuelle) capable d'assurer: audace, écoute active, confiance en soi, curiosité, etc. Ces qualités profondément humaines et très souvent sociales ont été négligées à tort dans le milieu du travail pendant un certain temps et restent sous-estimées dans les cultures organisationnelles orientées process et contrôle (Jones et al., 2005). Néanmoins, ce sont précisément elles qui indiquent votre capacité à travailler avec les autres et à progresser au sein de l'entreprise (Indeed, septembre 2020) ! Recruter des employés avec les compétences douces fortes peut avoir un impact très significatif sur la capacité d'une entreprise à performer dans son secteur d'activité (Williams, mars 2020).

Ces compétences douces qui sont un ensemble de qualités assez hétérogènes sont dans une proportion variable plutôt innées (attitude positive, intelligence émotionnelle) ou plutôt acquises (politesse, gestion du temps). Ce qu'elles ont en commun, c'est qu'elles contribuent toutes au développement de soi et des autres, leur utilisation ne diminue pas les autres, elles se manifestent toujours à un niveau comportemental, sont utiles au milieu professionnel occidental et elles restent

toujours améliorables à force d'utilisation et d'entraînement.

Bénéfiques, ici et maintenant, ces compétences douces sont relatives à la culture et à l'époque. Bien exploitées, elles peuvent être des atouts pour dynamiser votre carrière et vous ouvrir aux nouvelles opportunités (Indeed, septembre 2020).

Identifier et catégoriser les compétences douces

Il existe un grand nombre de référentiels des compétences douces qui tentent de les répertorier d'une façon plus ou moins exhaustive ou parcimonieuse et puis de les catégoriser selon les différents critères (Robles, 2012; Andrews & Higginson, 2010; Forbes, 2017, etc.).

Todo skills a établi **Le Référentiel Tout Doux** en comparant plusieurs différents systèmes de classement existants pour en déduire le sien qui **comporte les compétences mentionnées le plus fréquemment par les chercheurs et praticiens dans le domaine et qui semblent adaptés au contexte organisationnel actuel en France.**

Voici la liste de 48 compétences douces réparties thématiquement selon leur fonction dans la vie active professionnelle contemporaine :

1.**Communication** (communication orale, communication écrite, communication non-verbale, écoute active);

2.**Compétences interpersonnelles** (travail en équipe, sens du collectif, coordination, gestion de conflit, fiabilité, flexibilité et adaptabilité, respect, assertivité, acceptation du feedback-critique, politesse);

3.**Leadership** (responsabilité, capacité à faire face à l'incertitude, vision-visualisation, pensée stratégique, jugement et prise de décision, intégrité, audace, négociation, intelligence émotionnelle, professionnalisme);

4.**Apprentissage** (volonté d'apprendre, apprendre à apprendre, auto-évaluation-long terme, contrôle de qualité-immédiat, autonomie, esprit d'entreprendre, curiosité, compétences méthodologiques);

5.**Compétences intrapersonnelles** (attitude positive, éthique, gestion du temps, capacité à travailler sous pression, gestion du stress, présence-pleine conscience, motivation intrinsèque, faire confiance, confiance en soi, résilience);

6.**Réflexion et imagination** (résolution de problèmes, compétences analytiques, esprit critique, créativité, ouverture à la nouveauté, intuition).

Les principaux atouts des compétences douces

Chaque professionnel est doté d'un mélange précieux de ces compétences dont elle ou il est plus ou moins conscient. Développer et améliorer ses **soft skills** est tout à fait possible avec une prise de conscience et un travail d'entraînement cognitif et comportemental.

Les compétences douces vous aident à bâtir des relations professionnelles durables, résoudre des problèmes et exploiter vos compétences techniques de la meilleure façon possible (Indeed, septembre 2020). Une des raisons principales pourquoi elles sont si recherchées, c'est que les soft skills sont plus nuancées que les compétences techniques et peuvent s'adapter à une multitude des personnalités et contextes.

Afin de les développer, il y a plusieurs manières de s'y prendre. Au lieu de chercher les compétences sous-développées afin d'homogénéiser ou "équilibrer" la liste entière des compétences douces, nous préconisons plutôt une approche positive et constructiviste. Il s'agit d'identifier et d'amplifier les compétences les plus saillantes, d'en tirer un maximum et, si c'est adapté et nécessaire, de s'en servir directement pour développer des autres.

Comment affûter ses compétences douces ?

L'enseignement et la formation formelle des soft skills n'existe pas dans les cursus académiques (ou à peine). Les soft skills semblent difficiles à développer et à apprendre comparativement aux compétences techniques. Nous avons encore peu d'expérience en tant que société à les transmettre et les valoriser (Williams, 2020).

Au-delà des diplômes et des savoirs techniques, il y a tout un univers de compétences comportementales humaines qui sont des pré-requis pour un travail épanoui et productif.

Comment faire alors ?

Les soft skills sont améliorables, quelque soit l'étape de notre vie professionnelle, par l'expérimentation et l'entraînement , lors d'ateliers de formations et de coaching individuel (ou collectif).

Favoriser le développement des soft skills de ses collaborateurs c'est favoriser leur autonomie, leur capacité d'apprentissage et l'amélioration de leurs compétences relationnelles, indispensables au "bien travailler ensemble".

Pour creuser le sujet d'apprentissage des soft skills, Todo Skills propose une large offre de coaching individuel, formations et ateliers collectifs ainsi que des conférences expertes.

Baromètre 2021 des soft skills en entreprise en france

Parce qu'il n'y a pas eu d'étude faite auprès des entreprises françaises sur les compétences douces chez les managers en France, nous avons décidé d'interroger un grand nombre de dirigeants et professionnels des Ressources Humaines.

Afin de déterminer quelles sont les compétences comportementales les plus pertinentes aujourd'hui en entreprise, nous vous invitonsà consacrer un peu de votre temps pour participer à cette première grande étude : Je participe !