

Développer les soft skills : un atout essentiel

Si l'on interroge une dizaine de personnes sur la définition des compétences interpersonnelles – les fameux *soft skills* –, il est probable d'obtenir dix réponses différentes. Elles se résument pourtant à une même idée : la capacité à interagir efficacement et harmonieusement avec autrui. Voici comment opérer son autodiagnostic et agir pour la développer.



Margot Féard

Partner
MicroMégas

Les compétences interpersonnelles incluent la communication, l'intelligence émotionnelle, l'empathie et le travail d'équipe, par exemple, énumère Margot Féard. « Les *soft skills* sont à mettre en parallèle avec les *hard skills*. Ces derniers relèvent du savoir-faire technique, alors que les *soft skills* sont davantage liés au savoir-être. » Mais peut-on les développer au même titre que les *hard skills* ? Pour la Partner de la plateforme de coaching MicroMégas, la réponse est clairement oui !

LE POINT DE DÉPART

Développer ses *soft skills* commence par le développement d'une meilleure connaissance de soi. « En comprenant ses forces, ses axes d'amélioration et ses préférences en matière de communication, on améliore naturellement sa relation aux autres, explique-t-elle. De très nombreux outils existent sur le marché pour aider à cette introspection : DISC, MBTI, Human Design ou encore CliftonStrengths. Ces outils permettent de découvrir sa manière de traiter l'information, ses modes de communication favoris et sa posture face au travail collaboratif. Ils offrent aussi un levier puissant pour gagner en confiance en soi et mieux définir ses rôles professionnels. »

UN LEVIER POUR L'EMPLOYABILITÉ

L'essor de l'intelligence artificielle réduit progressivement l'importance des compétences purement techniques, poursuit-elle. « Aujourd'hui, les recruteurs recherchent avant tout des professionnels capables de s'intégrer et d'apporter une valeur ajoutée aux équipes. Les *soft skills* deviennent donc un critère décisif pour l'embauche et l'évolution de carrière. Par ailleurs, un leader peut réaliser qu'il doit améliorer sa prise de parole en public à mesure que son équipe grandit. Ce constat peut l'amener à vouloir

développer d'autres compétences, comme l'écoute active, la gestion des conflits ou l'empathie. L'apprentissage continu est alors une clé pour rester adaptatif et performant. »

Plusieurs moyens existent pour développer ses *soft skills*. Tout d'abord, le coaching et la formation : « Les questionnaires de personnalité permettent d'avoir une meilleure connaissance de soi, mais leur interprétation peut s'avérer complexe sans accompagnement. Un coach aide à donner du sens aux résultats, à dépasser certains blocages et à traduire ces apprentissages en actions concrètes », explique-t-elle. Ensuite, les feedbacks externes : « L'avis des collègues, managers ou proches constitue un précieux levier d'amélioration. Les accepter de manière constructive permet d'ajuster son comportement. » Enfin, la lecture et l'autoformation : « Le marché regorge d'ouvrages dédiés au développement personnel et professionnel. »

LES ERREURS À ÉVITER

Attention cependant à ne pas tomber dans certains pièges, souligne Margot Féard. « Avant de suivre une formation ou un coaching, il est crucial de vérifier la qualité des intervenants pour éviter des approches trop rigides ou douteuses. Il est aussi primordial de ne pas se limiter à une seule approche : chaque outil, chaque apprentissage ou chaque coach ne représentent qu'une partie du puzzle. Croiser ces différentes perspectives est essentiel pour obtenir une vision plus complète. »

LE RÔLE DES RH

« Trop souvent, les évaluations professionnelles pointent des axes d'amélioration – émotionnel, assertivité, communication – sans toutefois proposer de solutions concrètes. Laisser aux collaborateurs la charge de trouver une formation peut s'avérer inefficace face aux contraintes du quotidien. Les RH doivent donc jouer un rôle d'orientation en identifiant des parcours de formation adaptés, en facilitant l'accès au coaching et en mettant en place des dispositifs de développement personnalisés. En agissant ainsi, ils favorisent l'épanouissement des collaborateurs et renforcent la performance globale de l'entreprise. » ●