

LES SOFT SKILLS: LE MOTEUR DU CHANGEMENT DANS LA « NOUVELLE NORMALITÉ »



On ignore quel sera l'avenir des entreprises après la crise du Covid-19, mais il est clair que le télétravail sera maintenu dans la mesure où le monde se dirige vers une instabilité encore plus grande. La crise du Covid-19 a appris aux chefs d'entreprise que les employés peuvent travailler efficacement à la maison, malgré les perturbations provoquées par les enfants et les animaux domestiques, et malgré le chaos général qui peut y régner. Ces employés sont devenus plus agiles et plus flexibles face aux changements constants dans leur environnement. Certains ont pu se débarrasser de longs trajets pour se rendre au bureau et profitent de ces heures supplémentaires pour travailler davantage ou passer du temps en famille. Grâce à l'arrêt des trajets, les collègues, clients et amis qui étaient auparavant difficiles à joindre sont désormais plus accessibles, ce qui génère davantage de conversations grâce aux technologies qui nous lient en ces temps d'incertitude. Mais ces technologies nous séparent aussi ; les brainstormings sont moins fréquents, on ne peut plus échanger d'idées autour de la table de conférence ou à côté de la fontaine d'eau. La technologie a amélioré notre efficacité mais l'innovation et la créativité souffrent de la perte d'une véritable interaction humaine. C'est l'exploitation de la diversité cognitive à travers l'interaction humaine qui nous dynamise et qui donne souvent lieu à des idées créatives.

Au début de la crise du coronavirus, le monde était en état de choc ; les gens se sentaient anxieux et ne savaient pas quoi faire. Puis, avec le temps, ils ont appris à faire face au stress et à survivre dans la « nouvelle normalité ». Cependant, on commence à voir apparaître les premiers signes d'une baisse d'énergie et d'une solitude créée par l'absence d'interactions humaines. Comment les managers peuvent-ils dynamiser cette situation et la transformer en énergie positive pour repartir avec encore plus de force ? La réponse réside dans l'exploitation des soft skills, qui sont à la base des compétences relationnelles. Il est plus difficile de percevoir les signaux subtils de l'état d'esprit d'une personne quand on la voit sur un écran d'ordinateur plutôt que lors d'une interaction en face à face. Les managers doivent savoir quand il est temps d'utiliser leurs soft skills et de basculer entre leur intelligence émotionnelle et leur côté analytique. En effet, la capacité à comprendre une personne dans un espace virtuel par le biais de la communication non verbale nécessite une prise de conscience beaucoup plus importante.

Pour les managers et les dirigeants les plus compétents, posséder des soft skills essentielles est une condition préalable à la survie et à la prospérité dans le monde post-coronavirus. Le fait que ces compétences deviennent de plus en plus difficiles à mettre en valeur, en raison de l'augmentation constante des interactions passant par un écran d'ordinateur dépersonnalisé, présente un réel défi aux équipes de management. Face aux écrans qui séparent nombre de nos

interactions, nous avons plus que jamais besoin de conversations authentiques et honnêtes. Les managers doivent cultiver l'empathie et apprendre à se mettre à la place de la personne qui se trouve en face d'eux pour vraiment comprendre la situation. Si les managers sont honnêtes et transparents avec leurs employés, veillant à leur bien-être et leur communiquant clairement les informations dont ils ne disposent pas, ils seront en mesure de créer un sentiment de sécurité et de confiance. Ces sentiments dynamisent les employés et les poussent à être s'impliquer et s'engager davantage dans l'entreprise.

La capacité à reconnaître et à exploiter les soft skills nécessite une formation, surtout pour les managers qui doivent améliorer leur style de communication et de leadership.

Cultiver ces compétences relationnelles essentielles transforme les entreprises:

- les managers deviennent des leaders inspirants et dynamiques quand ils apprennent à prendre pleinement connaissance d'eux-mêmes dans leur rôle de manager ;
- ceux qui développent les compétences de communication pour mobiliser et motiver les équipes, tout en ayant le courage de mener des conversations difficiles, gagnent la confiance de leurs employés ;
- en améliorant leur intelligence émotionnelle et l'art de l'écoute pour gérer leurs propres émotions et celles des autres, les managers guident et influencent les comportements et obtiennent un soutien qui peut renverser les obstacles à l'innovation et à la créativité ;
- ils deviennent des collaborateurs et réseauteurs très efficaces au sein d'équipes virtuelles, ce qui leur permet de travailler avec et par l'intermédiaire d'autres personnes ne bénéficiant pas d'un statut officiel leur permettant de faire avancer les choses.

Les soft skills contribuent au bon moral, à la motivation et à la productivité des employés, ce qui s'avérera inestimable pour maintenir un cadre productif dans le monde du travail post-coronavirus. Utiliser les soft skills aura un impact positif sur la reprise des activités en améliorant la productivité sur le lieu de travail, la fidélisation des employés, la loyauté et la satisfaction professionnelle. Ces résultats positifs se traduisent par un meilleur retour sur investissement pour les entreprises qui s'engagent à enrichir les soft skills de leurs managers. Les managers qui possèdent et cultivent d'excellents comportements sociaux positifs seront la force vitale qui incitera leurs collègues à être plus performants et à contribuer à une reprise rapide des affaires. En revanche, il est impératif que les managers qui ressentent un manque de formation en compétences relationnelles soient encouragés à développer leurs soft skills.

Le CEDEP:

Nous sommes un club mondial de formation des cadres et de dirigeants d'entreprise, unique et reconnu avec une communauté d'intelligence collective. Nous comptons une vingtaine de membres internationaux issus d'industries diverses et non concurrentielles telles que L'Oréal, Renault, Valeo et Tata Steel. Nous co-crédons des programmes personnalisés sur mesure et multi-entreprises, qui mettent l'accent sur le développement des compétences en leadership. Nos programmes dynamiques et hautement interactifs peuvent être dispensés en personne ou en digital, ou les deux, toujours auprès de petits groupes.



Nana von Bernuth

Nana von Bernuth, auteure, professeure et coach d'affaires spécialisée dans le leadership, la stratégie et l'innovation, dirige un programme immersif de 9 jours intitulé « Achieving Management Excellence » sur le campus du CEDEP, dans un cadre serein et sûr, dans la forêt de Fontainebleau. Le programme est destiné aux managers et aux dirigeants fonctionnels qui souhaitent développer un plus large éventail de compétences relationnelles dans un monde globalisé et compétitif. Leur succès dépend de l'engagement et de la mise en relation efficace des personnes et des équipes au sein de l'entreprise dans différentes cultures et régions.



Muriel Paillex
Sales, Marketing
& Communication
Director

Pour plus d'informations, contactez
muriel.paillex@cedep.fr

Site internet : cedep.fr

