



# *Soft Skills*



## Fiche Récap : Développez vos soft skills

## Soft Skills

1

Définissez votre objectif SMART (spécifique, mesurable, ambitieux, réaliste et temporel) pour développer vos soft skills.

2

Vérifiez la sincérité de votre objectif, en définissant un contrat avec vous-même.

3

Visualisez mentalement votre montée en compétences, par exemple en notant toutes vos pensées sur une mind map.

4

Faites votre météo émotionnelle : identifiez quelles pensées sont des freins, lesquelles sont des leviers.

5

Cultivez les pensées paradoxes : gommer les pensées parasites en orientant votre esprit vers une perspective optimiste.

6

Agissez méthodiquement, en définissant des petits pas pour atteindre votre objectif.

7

Appuyez-vous sur le buddy system : identifiez une personne qui pourra vous soutenir et vous coacher.

### Soft Skills

**Capacité d'apprentissage** : capacité à saisir et créer des opportunités d'apprentissage, pour mieux s'adapter à l'évolution du monde du travail et de la société.

**Organisation** : capacité à organiser son travail et à assumer ses responsabilités dans un environnement changeant.

**Intelligence émotionnelle** : capacité à identifier ses propres émotions, à savoir les gérer, à identifier les émotions des autres et à adapter son comportement en fonction des émotions observées.

**Communication** : capacité à transmettre par des voies verbales, non verbales, écrites ou visuelles des informations, en nous adaptant à la cible à laquelle nous nous adressons ; qu'il s'agisse d'un ou de plusieurs interlocuteurs en même temps.

**Collaboration** : capacité à faire coïncider les intelligences de plusieurs individus travaillant conjointement vers un but commun.

**Sens du service** : capacité à faire preuve d'une empathie et d'une écoute suffisantes pour permettre de répondre de manière précise et satisfaisante à un besoin exprimé.

**Esprit critique** : capacité à se forger un point de vue sur un sujet particulier et à le formuler de manière claire, assumée et constructive.

**Créativité** : capacité à générer des idées, solutions et approches nouvelles, pour résoudre un problème donné. On parle aussi de penser « out of the box ».

**Prise de décision** : capacité à enclencher une décision consciente en un minimum de temps, en tenant compte des différents facteurs et points de vue.

### Évaluez régulièrement votre niveau pour chaque soft skill

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

### Bonnes pratiques

- ✓ S'auto-évaluer régulièrement
- ✓ Après chaque événement réussi ou difficile, prendre le temps d'écrire son retour d'expérience : quelles soft skills ont été mobilisées, lesquelles ont manqué.
- ✓ Consulter son entourage, pour avoir un regard extérieur.
- ✓ Définir des petits pas : se fixer des challenges réguliers et accessibles pour progresser.
- ✓ Pour préparer un entretien de recrutement, identifier des situations vécues qui ont permis de mobiliser des soft skills.

### Erreurs classiques

- ✗ Penser que seules les compétences techniques (hard skills) comptent : les soft skills sont de plus en plus indispensables et recherchées dans le monde du travail
- ✗ Penser qu'on n'est pas capable de développer ses soft skills.

## Commencez votre exploration

Gestion des émotions, prise de décision, communication ou encore organisation, toutes ces **compétences** ont un point commun : vous avez le pouvoir de les **développer** et de les **entraîner** chaque jour. On les appelle **soft skills**.

Leur développement est d'ailleurs très attendu.

Selon le World Economic Forum, les 10 compétences les plus attendues sur le marché du travail sont toutes des soft skills ! Pour en savoir plus, je vous invite à lire **cet article**, rédigé en anglais.

Je vous propose dans ce chapitre de les découvrir un peu mieux, en commençant par votre autodiagnostic : où en êtes-vous avec vos soft skills ?

Diagnostiquez vos compétences

L'objectif de ce diagnostic est de vous aider à prendre conscience de vos comportements, et à observer comment vous réagissez dans certaines situations. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse ! Pour noter vos réponses, vous pouvez utiliser **votre carnet de bord**, ou tout simplement une feuille et un stylo. Répondez spontanément !



### PRISE DE DÉCISION

Vous souhaitez changer d'emploi et après 2 entretiens pour 2 entreprises différentes, voilà que les deux vous rappellent pour vous proposer un poste ! Face à cette décision importante :

1. c'est généralement une formalité, vous ne réfléchissez pas trop longtemps et êtes prêt à assumer votre choix ;
2. vous prenez un temps de réflexion relativement long ;
3. vous demandez la plupart du temps de l'aide ou un avis extérieur ;
4. vous avez de grandes difficultés à décider, au point parfois de louper une occasion.



### COMMUNICATION

Que ce soit pour passer un entretien ou réaliser une présentation, prendre la parole est pour vous :

1. un réel plaisir, pas besoin de préparation, vous aimez improviser ;
2. un défi que vous êtes prêt à relever mais qui nécessite une certaine préparation ;
3. assez compliqué, vous avez toujours été un peu timide à l'oral ;
4. vraiment paralysant, vous risquez de ne pas dormir la veille de l'échéance.



### ESPRIT CRITIQUE

Vos collègues débattent sur un fait d'actualité et ne sont pas d'accord. Pour vous positionner :

1. vous vous informez en utilisant des sources dont vous aurez vérifié la fiabilité ;
2. vous marquez un temps de réflexion pour trouver une manière de présenter votre point de vue qui ne blessera personne ;
3. vous en dites le moins possible. Moins on en sait sur vos opinions, mieux vous vous portez ;
4. vous rejoignez l'opinion de la personne qui vous semble la plus qualifiée.



## CRÉATIVITÉ

La créativité est pour vous :

1. une compétence que l'on peut développer au quotidien et appliquer à un grand nombre de métiers ;
2. une compétence qui n'est utilisée que pour des métiers bien ciblés ;
3. une compétence réservée aux artistes ;
4. un assemblage d'idées qui existent déjà.



## COLLABORATION

Lorsque l'on vous propose de collaborer avec une ou plusieurs personnes :

1. cela ne vous pose aucun problème, vous adorez échanger et coconstruire des projets à plusieurs. Vous foncez sans vous poser trop de questions ;
2. vous avez tendance à vous renseigner sur les personnes avec qui vous devez collaborer. Par expérience, vous préférez éviter les mauvaises surprises ;
3. l'idée même de collaborer a tendance à vous stresser, et vous hésitez fortement ;
4. vous tentez d'éviter cette collaboration.



## SENS DU SERVICE

Un nouveau collègue arrive dans votre équipe. Quelle est votre réaction ?

1. Vous allez directement vers lui et lui présentez le fonctionnement de l'équipe et votre rôle ;
2. Vous le laissez prendre ses marques et lui proposez votre aide et vos conseils ;
3. Vous le saluez et attendez qu'il vienne vous poser des questions ;
4. Vous ne vous laissez pas perturber et poursuivez votre travail habituel.



## INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

Lorsque vous faites face à une situation qui vous met en colère ou vous fait peur, vous avez plutôt tendance à :

1. subir l'émotion et la laisser prendre le contrôle ;
2. prendre un petit temps pour respirer et prendre un minimum de hauteur sur la situation, afin de gérer l'émotion ;
3. tenter d'ignorer l'émotion qui vous anime, en agissant comme si elle n'était pas là ;
4. être pessimiste, en vouloir aux autres pendant un certain temps.



## CAPACITÉ D'APPRENTISSAGE

Vous pensez qu'il est possible d'apprendre :

1. de chaque situation de vie que vous traversez, qu'il s'agisse d'échec, de réussite ou de tout obstacle qui se mettrait en travers de votre route ;
2. principalement pendant la jeunesse, à l'école, avec les professeurs ;
3. beaucoup mieux lorsque l'on est seul ;
4. en échangeant avec les autres.



## ORGANISATION

En matière d'organisation, vous avez plutôt tendance à :

1. être très bien organisé ;
2. avoir des difficultés à gérer vos priorités ;
3. vouloir faire plusieurs choses en même temps ;
4. rapidement paniquer.

Vous avez terminé ?

J'ai une bonne nouvelle pour vous : vous avez déjà commencé à développer vos soft skills ! En prenant de la hauteur sur vos comportements et en observant vos réactions, vous vous inscrivez déjà dans une **démarche d'apprentissage**. Les neuf questions de ce questionnaire ouvrent sur les différentes soft skills que nous vous proposerons de développer via les cours OpenClassrooms : la prise de décision, la communication, l'esprit critique, la créativité, la collaboration, le sens du service, l'intelligence émotionnelle, la capacité à apprendre tout au long de la vie, et l'organisation.

Je vous invite maintenant à tirer vos propres conclusions :

Parmi les situations évoquées, lesquelles vous mettent le plus en difficulté ?

Au contraire, dans quelles situations vous sentez-vous le plus à l'aise ?

En vous posant ce type de questions, vous êtes déjà en train d'identifier les comportements et habitudes que vous pouvez modifier. Et bientôt, vous saurez les transformer en compétences !

## Définissez les soft skills

Les soft skills, qu'est-ce que c'est ?

Les soft skills sont des compétences comportementales qui ont une **dimension personnelle et interpersonnelle**. Ce sont des compétences que vous n'avez à priori pas apprises à l'école, mais que vous mobilisez chaque jour. Il s'agit par exemple de l'adaptabilité, de la communication, de la prise de décision, de la créativité ou encore de la gestion de vos émotions.

Le concept de "soft skills" est né dans les grandes universités américaines. Il est apparu en France il y a une dizaine d'années, dans le langage des entreprises et dans les programmes d'enseignement supérieur. On peut le traduire par les termes "compétences transversales" ou "compétences comportementales".

## Pourquoi est-il important de développer ces compétences ?

Les soft skills permettent de faire face plus facilement à nos **enjeux personnels et professionnels**, avec une plus grande efficacité, tout en améliorant nos **relations** avec les autres.

Ce sont des compétences qui nous rendent plus autonomes, plus libres. Elles renforcent notre solidité intérieure face aux situations complexes, permettent de développer notre curiosité et de fluidifier notre rapport à notre environnement. Elles sont **accessibles** à n'importe quelle personne qui souhaite les développer et qui s'en donne les moyens.

## En résumé

Dans ce chapitre, vous avez :

- diagnostiqué vos soft skills, observé comment vous réagissez dans certaines situations ;
- défini ce que sont les soft skills : des compétences comportementales, profondément humaines, essentielles pour affronter les défis professionnels de demain.
- 

## Préparez-vous aux évolutions du monde du travail

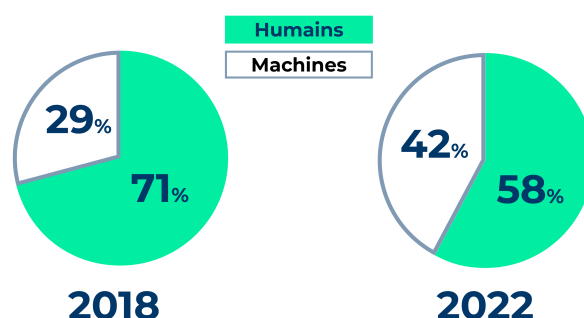
Si le monde est de plus en plus digitalisé, pourquoi dit-on que les compétences humaines "soft skills" sont si importantes ?

Vaste question ! La **digitalisation** du monde professionnel modifie nos comportements humains, en nous poussant à **nous adapter sans cesse** à de nouveaux outils numériques, à de nouvelles pratiques, à de nouvelles façons d'interagir. Elle s'accompagne de nouveaux défis auxquels nous devons tous faire face. Explorons ces défis ensemble !

## Défi n°1 : l'automatisation des tâches

L'**automatisation des tâches** et la montée en puissance de l'**intelligence artificielle** impliquent de repenser la façon dont nous travaillons.

D'après le World Economic Forum, en 2018, environ 71 % du travail était réalisé par des humains et 29 % par des machines. En **2022**, on estime que l'écart se réduira de façon très conséquente : **58 % du travail sera réalisé par des humains, 42 % par des machines.**





Ces chiffres démontrent qu'un certain nombre de compétences techniques, aujourd'hui endossées par l'être humain, seront demain obsolètes.

Est-ce que ça veut dire que tout notre travail va être remplacé par des machines, des robots ?

Non, mais une partie, très certainement ! Les **tâches répétitives** qui ne nécessitent pas de créativité particulière seront probablement **automatisées**. Il s'agit souvent des tâches les plus pénibles, que l'on trouve dans de nombreux métiers.

Mais il y a des compétences que les machines ne peuvent pas remplacer : les **compétences humaines**, ou **soft skills** !

L'automatisation des tâches est une belle opportunité de nous recentrer sur ce qui fait notre valeur ajoutée, en tant qu'êtres humains : savoir réfléchir, faire appel à notre esprit critique, stimuler l'intelligence collective, résoudre des problèmes complexes, nous adapter aux émotions des autres... Toutes ces compétences ont déjà de la valeur aujourd'hui, et elles en auront encore plus demain !

## Défi n°2 : l'accélération du temps

Vous l'avez peut-être remarqué : les outils, les technologies et les pratiques évoluent de plus en plus vite... et ce rythme continue de s'accélérer !

Pour répondre aux attentes du marché, les entreprises qui produisent des biens vont par exemple faire en sorte de vous livrer votre colis dans les plus brefs délais.

Nous ne consommons pas de la même façon qu'il y a quelques années, et plusieurs phénomènes l'expliquent. Ce que l'on nomme *obsolescence programmée*, pratique en totale contradiction avec les enjeux environnementaux actuels, vous invite à changer régulièrement de matériel, bien plus régulièrement que ne le faisaient vos parents. En retour, vous allez peut-être exiger une réponse de plus en plus rapide pour toute question de service après-vente.

Cette accélération est aussi bien valable dans nos **modes de consommation** que dans nos **manières d'évoluer professionnellement**. Pour exemple, votre génération sera amenée à **changer d'entreprise** de manière bien plus rapide (et un plus grand nombre de fois) que celle de vos parents.

L'ultra-réactivité et l'adaptation rapide aux changements deviennent la norme.

Faire face à cette accélération du temps nécessite de savoir apprendre rapidement et efficacement, et de savoir faire preuve de souplesse.

## Défi n°3 : l'incertitude, l'inconnu

Selon une étude réalisée par Dell et l'Institut pour le futur, **85 % des métiers de 2030 ne sont pas encore connus**. Que ces prévisions soient exactes ou non, elles invitent à réinventer notre rapport au travail et à l'avenir.

Voici quelques exemples de nouveaux métiers apparus ces dernières années : Chief Digital Officer, Growth Hacker, Brand Content Manager, UX Designer... Vous en connaissez certainement d'autres. Peut-être même ferez-vous partie des personnes qui inventeront leur métier !

Allez-vous effectuer toute votre vie professionnelle dans la même entreprise comme l'ont fait beaucoup de personnes des générations qui précèdent la vôtre ? Il y a de grandes chances que non, et pour cause : **les parcours professionnels sont de moins en moins linéaires**. Vos expériences et missions professionnelles vont être de plus en plus **diversifiées**.

Si vous évoluez dans une start-up, par exemple, vous porterez certainement plusieurs casquettes à la fois et assumerez des responsabilités diverses. Vous devrez faire preuve d'**agilité** pour changer rapidement de mission et savoir travailler en **autonomie**.

Si vous évoluez dans un grand groupe, vous participerez certainement activement à la mise à jour des méthodes de travail et des processus, dont certains datent de plusieurs décennies.

## Défi n°4 : la complexité des problèmes à résoudre

Notre société est confrontée à plusieurs enjeux majeurs... qui viennent aussi impacter l'activité des entreprises !

- **Les enjeux environnementaux** : réchauffement climatique, pollution plastique, épuisement des ressources naturelles, disparition de la biodiversité... Ces phénomènes s'accroissent depuis une trentaine d'années, et leurs conséquences sur la vie humaine sont extrêmement préoccupantes. Ils viennent aussi questionner notre modèle économique, *pourquoi* et *comment* les entreprises produisent.
- **Les enjeux sociaux** : les inégalités sociales explosent depuis 30 ans.

Selon **Oxfam**, 82 % des richesses créées en 2017 ont bénéficié aux 1 % les plus riches de la population mondiale ! Ces données viennent questionner l'impact que les organisations, entreprises, veulent avoir sur le monde : comment participent-elles à créer une société plus juste et équitable ?

Toutes les organisations doivent se remettre en question, trouver du sens à leur activité et construire des solutions durables pour affronter ces problèmes complexes.

Elles sont mises face à une nécessité : savoir **s'adapter, rapidement**. À l'image de la crise du COVID-19 qui a contraint le monde à se réinventer.

OK, mais quel est le rapport avec les soft skills ?

Pour résoudre ces problèmes complexes et s'adapter aux changements, les soft skills sont clés !

Toutes les organisations vont devoir s'entourer de professionnels capables de faire preuve d'**esprit critique**, d'**innovation**, pour construire des solutions. Mais aussi de professionnels inspirants qui sauront incarner ce nouveau sens, en faisant preuve de **leadership**, de **confiance en soi** pour assumer de nouveaux points de vue, ou encore de **capacité de communication** pour faire en sorte que ces enjeux soient perçus avec clarté. En d'autres termes, les soft skills seront indispensables pour prendre part à ces transformations et ne pas les subir !

INTERVIEW : Laurent Levisalles

Laurent Levisalles est co-fondateur du Resilience Institute Europe. Passionné par le management et le développement des Hommes, il intervient en école de commerce et anime de nombreux séminaires sur le thème de la résilience.

Dans cet entretien, il nous parle de deux compétences essentielles aujourd'hui : la résilience et l'empathie.

## En résumé

Dans ce chapitre, vous avez exploré quatre phénomènes inédits :

- l'automatisation des tâches et l'intelligence artificielle conduisent à **l'obsolescence de nos compétences techniques** et redonnent de la valeur aux **compétences humaines**, que les machines ne peuvent pas remplacer ;
- **l'accélération du temps** nous pousse à nous adapter en permanence et de plus en plus vite ;
- **l'incertitude, l'inconnu**, créent des parcours professionnels de moins en moins linéaires ;
- les organisations sont toutes confrontées à des **problèmes sociétaux complexes**, et ont besoin de professionnels aux soft skills fortes pour les affronter.

## Explorez deux univers complémentaires : soft et hard skills

Déconstruisez les idées reçues sur les soft skills

**✗** Les soft skills relèvent du développement personnel.

Oui, elles permettent de se développer personnellement... mais pas que ! Elles impactent aussi notre **rapport aux autres**. Par exemple, si vous développez votre confiance en vous, vos proches le ressentiront et auront le sentiment d'être en confiance à vos côtés. Développer ses soft skills est rarement une démarche purement individuelle, c'est aussi une **ouverture sur le monde**, et une possibilité d'impacter les **systèmes et l'environnement**.

**✗** Les soft skills sont des compétences "molles".

La formule "compétences molles" vient d'une mauvaise traduction de l'anglais "soft skills"... Les termes "compétences transversales" ou "compétences comportementales" sont en réalité plus adaptés.

Les soft skills ne sont pas "molles", elles sont intimement **complémentaires et nécessaires à la mobilisation des hard skills**. Pour les sportifs de haut niveau, par exemple, les soft skills sont tout aussi importantes que les compétences techniques. La concentration ou la gestion des émotions sont des compétences indispensables pour se préparer mentalement et atteindre leur objectif.

**✗** Les soft skills ne sont pas accessibles à tous.

Certaines écoles de pensée ont longtemps véhiculé l'idée que nous arrivions à la naissance avec des cartes en main, et que nous les conservions tout au long de notre vie. Quelqu'un n'ayant jamais véritablement accompli d'activité créative pourrait être tenté de dire qu'il n'est pas quelqu'un de créatif.

Les soft skills sont des **compétences**, et vous avez le pouvoir d'**agir sur ces compétences**, en créant des expériences qui permettent de les développer. Il s'agit de mobiliser votre plasticité cérébrale, par les expériences que vous créez !



On parle de “plasticité cérébrale” pour définir cette capacité du cerveau à remodeler ses connexions, en fonction de l'environnement et des expériences vécues par l'individu

Si vous souhaitez développer votre créativité et que vous vous y entraînez, vous pourrez la développer. Toute personne peut développer ses soft skills si elle s'en donne les moyens.

## Prenez conscience de vos compétences

Dans cette partie, je vous invite à explorer vos soft skills et à les développer. Pour commencer, prenez conscience des compétences que vous avez déjà !

Identifiez les trois grandes catégories de soft skills



Les trois grandes familles de soft skills

On peut distinguer trois grandes catégories de soft skills :

1. **L'adaptabilité**, qui nous permet d'aborder les changements et les évolutions de façon sereine. Dans cette catégorie, on trouve notamment la capacité à s'organiser, la capacité d'apprentissage, ou encore l'intelligence émotionnelle.
2. **Les compétences sociales**, qui nous permettent d'interagir et de travailler avec les autres de façon fluide. Elles comprennent notamment la communication, la collaboration et le sens du service.
3. **La résolution de problèmes**, pour affronter les défis de notre société et du monde du travail. L'esprit critique, la créativité et la prise de décision, sont des soft skills clés.

## Positionnez vos compétences

Telles des cordes à votre arc, vous pouvez déjà posséder un certain nombre de soft skills à des degrés de développement différents.

Je vous invite ici à vous positionner pour chacune des compétences du référentiel OpenClassrooms ci-dessous, sur une échelle de 0 à 10 :

- **la note 0** = la sensation pour vous de ne pas être à même de mobiliser cette compétence ;
- **la note 10** = la sensation d'être très à l'aise pour mobiliser cette compétence.

Cette formule permet de positionner dix compétences différentes sur une échelle de 1 à 10. Les compétences sont disposées en deux colonnes. À gauche : ESPRIT CRITIQUE, CRÉATIVITÉ, PRISE DE DÉCISION, CAPACITÉ D'APPRENTISSAGE. À droite : ORGANISATION, INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE, COMMUNICATION, COLLABORATION. En bas, centré, se trouve le SENS DU SERVICE. Chaque compétence est accompagnée d'une barre de progression avec des cases numérotées de 1 à 10, où l'utilisateur peut marquer son niveau de maîtrise.

Cet autopositionnement sur ces différentes soft skills peut vous être très utile pour identifier vos points d'amélioration, afin de traverser avec succès les situations de vie qui vous tiennent à cœur.

Identifiez vos axes d'amélioration

Suite à la réalisation de votre autodiagnostic, vous avez normalement pu identifier des soft skills que vous pouvez améliorer chez vous.

OK, mais comment faire pour aller plus loin et identifier concrètement mes axes d'amélioration ? 😊

Repensez aux situations pour lesquelles vous vous êtes senti en échec. Vous les avez en tête ?

Répondez maintenant à la question suivante : si vous étiez amené à revivre ces situations, quelles soft skills aimeriez-vous mobiliser pour obtenir un résultat différent ?

Notez votre réponse, elle pourra vous être utile dans la partie 3 de cette formation.

Je vous invite à appliquer cette démarche **au quotidien** : après chaque événement, réussi ou difficile, prenez le temps de prendre des notes sur les soft skills qui vous ont aidé ou auraient pu vous aider. Vous verrez, vous apprendrez d'autant plus vite de vos expériences ! L'idéal est d'avoir toujours un carnet sur soi. 😊

Collectez l'avis de votre entourage

Pour enrichir votre analyse, je vous invite à **questionner votre entourage**, qui pourrait vous inspirer sur d'autres soft skills auxquelles vous n'auriez pas pensé. Vous pouvez par exemple leur demander leur avis sur votre capacité à gérer vos émotions, à prendre des décisions, ou encore à vous organiser. Votre entourage a-t-il identifié des **soft skills qui pourraient vous être utiles** dans certaines situations que vous lui auriez partagées ? Vous verrez, c'est aussi en **écoutant** ce que les autres pensent de vous que vous progresserez !

En résumé

Pour développer vos soft skills, il est nécessaire de **prendre du recul** sur les situations que vous vivez. Pour y parvenir, vous pouvez :

- après chaque événement réussi ou difficile, prendre le temps d'**écrire** quelles soft skills vous avez su mobiliser, et quelles soft skills vous auriez dû mobiliser davantage ;
- vous **autoévaluer** sur les 9 soft skills suivantes : créativité, esprit critique, prise de décision, communication, collaboration, service client, capacité d'apprentissage, organisation, intelligence émotionnelle, en revenant régulièrement aux notations de 0 à 10 que vous avez complétées ;
- **consulter votre entourage**, pour avoir un regard extérieur.

## Développez votre capacité d'adaptation

Dans un monde qui ne cesse d'évoluer, comment apprendre à s'adapter ? C'est la question à laquelle je propose de répondre dans ce chapitre : explorons ensemble les compétences relatives à la capacité d'adaptation, nécessaires pour affronter tous les changements.

### L'adaptabilité dans le monde professionnel



Pour savoir s'adapter aux évolutions rapides des métiers, comment faire ? Quelles sont les compétences à mobiliser ?

Je vous invite à découvrir ci-dessous les soft skills nécessaires pour s'adapter aux évolutions du monde du travail.

## La capacité d'apprentissage (*lifelong learning*)



### CAPACITÉ D'APPRENTISSAGE

On peut définir la soft skill “lifelong learning” de la façon suivante : capacité à saisir et créer des opportunités d'apprentissage, pour mieux s'adapter à l'évolution du monde du travail et de la société.

Apprendre à apprendre, ça veut notamment dire :

- apprendre de façon autonome ;
- apprendre de ses interactions avec les autres et à aider les autres à apprendre, en partageant ses compétences et ses pratiques ;
- faire preuve d'introspection et de réflexivité ;
- faire preuve de curiosité, s'inspirer de nouvelles idées et méthodes ;
- savoir se concentrer.

Envie d'en savoir plus ? Suivez les cours [Apprenez à apprendre](#) et [Travaillez en autonomie](#) proposés par OpenClassrooms !

## L'organisation (*organization*)



### ORGANISATION

On peut définir l'organisation de la façon suivante : capacité à organiser son travail et à assumer ses responsabilités dans un environnement changeant.

Savoir s'organiser veut dire :

- Savoir définir ses objectifs ;
- Gérer son temps efficacement ;
- Faire preuve de proactivité, réagir rapidement lorsque cela est attendu ;
- Faire preuve de rigueur ;
- Savoir travailler en autonomie ;
- Prendre des initiatives et des responsabilités.

Envie d'en savoir plus ? Rendez-vous sur le cours [Gérez votre temps efficacement](#) proposé par OpenClassrooms !

## L'intelligence émotionnelle (*emotional intelligence*)



### INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

On peut définir l'intelligence émotionnelle comme la capacité à identifier ses propres émotions, à savoir les gérer, à identifier les émotions d'autrui et à adapter son comportement en fonction des émotions observées.

L'intelligence émotionnelle renvoie aux dimensions suivantes :

- Faire preuve de résilience, s'adapter aux changements ;
- Gérer son stress ;
- Savoir se motiver et motiver les autres ;
- Faire preuve d'anticipation.

Savez-vous d'où vient le mot "émotion" ? Du latin *emovere*, qui signifie "mettre en mouvement". Nous nous "mettons en mouvement" différemment selon les émotions qui nous traversent.

Nos émotions affectent directement la façon dont nous agissons. Reprenons l'exemple de Laure-Anne. Comment s'est-elle sentie, après son licenciement économique inattendu ? Après un sentiment de choc et de déception face aux réponses négatives à ses candidatures, elle a su rebondir, prendre de la hauteur sur sa situation pour ne pas subir ses émotions.

D'accord, mais comment apprendre à gérer ses émotions ?

Pour commencer, prenez conscience d'une chose : **ce sont vos pensées qui créent vos émotions**. Et vous avez le pouvoir d'orienter vos pensées !

Prenons un exemple : vous préparez un entretien d'embauche. Si vous vous mettez à penser à un précédent entretien qui s'était mal passé, il est probable que vous soyez négatif. Mais si vous prenez conscience de cette pensée, qui génère une émotion désagréable, vous pouvez **orienter votre esprit** vers une autre **pensée plus positive**, par exemple en vous rappelant que vous avez déjà su être très convaincant lors d'un entretien réalisé l'année dernière, et suite auquel vous avez pu exercer une mission passionnante.

Pour Daniel Goleman, célèbre psychologue américain, "le flux affectif dans lequel nous baignons est exactement similaire au flux des pensées qui nous traversent l'esprit."

Selon les pensées plus ou moins agréables que nous entretenons en temps réel, nous vivons simultanément des émotions plus ou moins agréables. **Si vos pensées sont agréables, vos émotions le seront aussi**. Et inversement !

Pour aller plus loin sur l'intelligence émotionnelle, je vous invite à suivre le cours **Développez votre résilience** !

## Challenge : changez vos mauvaises habitudes

On dit qu'il faut en moyenne **21 jours** pour adopter une nouvelle habitude. Quoi qu'il en soit, changer n'est jamais agréable, et apprendre à appréhender le changement s'entraîne !

Je vous propose dans cette activité de choisir une **habitude quotidienne** qui aurait tendance à vous desservir et que vous allez changer. Il peut s'agir par exemple de la fréquence à laquelle vous rangez votre espace personnel, l'heure un peu tardive à laquelle vous avez tendance à vous coucher le dimanche soir, la fréquence avec laquelle vous mangez des plats préparés, ou encore le nombre d'heures d'utilisation de votre téléphone portable au cours d'une journée. Eh oui, on y passe en moyenne 162 minutes par jour pour les Français en 2016, selon le magazine *Socialter* !

Une fois votre habitude choisie, définissez votre **objectif** vis-à-vis de celle-ci. Voulez-vous la **supprimer** totalement, la faire **évoluer**, la **remplacer** par une autre ?

Prêtez-vous au jeu pendant au moins **3 semaines**. Tentez, à l'issue de ces 3 semaines, de prendre conscience de votre capacité à vous adapter.

Pour tenir votre objectif, notez-le et complétez le résultat dans trois semaines !

## En résumé

- Dans un monde professionnel en constant changement, il est indispensable d'apprendre à s'adapter.
- Les soft skills permettant d'aborder plus sereinement les changements sont notamment : la capacité à **apprendre** tout au long de la vie, la capacité à **s'organiser**, **l'intelligence émotionnelle**.
- Il est possible de développer ces compétences, de s'entraîner. Par exemple, en se fixant de **nouveaux défis**, tels que changer une habitude dans un temps limité.

## Développez vos compétences sociales

Dans ce chapitre, je vous invite à explorer vos compétences sociales, aussi appelées compétences interpersonnelles : ce sont les compétences qui nous permettent de travailler et d'interagir sereinement avec les autres. Et vous verrez, ces compétences sont essentielles !



Notre cerveau est “neurosocial”

Neurosocial... Mais qu'est-ce que ça veut dire ?

Le terme “neurosocial” est un terme popularisé par Daniel Goleman, le célèbre psychologue américain qui a largement travaillé autour de ce que l'on nomme l'**intelligence émotionnelle**. Le terme pourrait paraître un peu technique, mais il renvoie à deux grands principes simples sur nos interactions avec les autres : nous avons tous besoin des autres, et nous sommes émotionnellement connectés aux autres.

Nous avons besoin des autres pour nous exprimer et libérer notre potentiel.

Comment pourriez-vous par exemple savoir que vous avez besoin de développer votre aisance orale, si vous n'avez pas de **point de repère** sur ce qu'est une bonne aisance orale ? Grâce aux autres, il vous est possible d'**ajuster votre attitude en temps réel grâce à la mobilisation de vos soft skills**.

Si vous êtes en pleine discussion et observez que votre interlocuteur ne vous comprend pas, vous serez amené à changer votre approche, à reformuler plus clairement vos idées.

Nous sommes connectés émotionnellement aux autres

Nous sommes connectés émotionnellement aux autres par le biais de nos **neurones miroirs**.

Les neurones miroirs correspondent à une catégorie de neurones qui nous placent dans les meilleures dispositions pour reproduire ce que nous observons. Les neurones miroirs permettent d'expliquer notamment les mécanismes de **mimétisme** et d'**empathie**.

Ils s'activent lorsque nous observons la façon de faire ou d'être d'une ou plusieurs personnes. Par exemple : lorsque j'observe autour de moi des personnes joyeuses, je vais être dans les meilleures dispositions pour vivre de la joie à mon tour.

Daniel Goleman explique que c'est un peu comme si nous étions **branchés en WiFi aux autres** ! Si quelqu'un se met en colère contre vous, vous serez dans les meilleures dispositions pour vous mettre en colère.

Une fois encore, nous voyons que nos émotions représentent un axe fondamental pour comprendre nos relations aux autres. Apprendre à les décrypter pour soi et chez les autres est une compétence nécessaire pour ne plus subir les émotions que l'on génère soi-même, ou que l'on capte chez autrui. Cette compétence se nomme l'**intelligence émotionnelle**. Elle figure aujourd'hui parmi les compétences les plus attendues sur le marché du travail, et vient directement impacter la façon dont nous travaillons avec les autres.

## La communication



### COMMUNICATION

La communication, c'est la capacité à transmettre par des voies verbales, non verbales, écrites ou visuelles des informations, en nous adaptant à la cible à laquelle nous nous adressons ; qu'il s'agisse d'un ou de plusieurs interlocuteurs en même temps.

La communication est une compétence clé pour tous les métiers : de plus en plus, des interlocuteurs qui auparavant n'avaient pas à interagir, doivent désormais apprendre à communiquer ensemble. Par exemple, bon nombre de développeurs vont devoir collaborer avec différents acteurs de l'entreprise pour automatiser certaines tâches. Ils devront communiquer habilement sur leur propres compétences, ce qu'ils sont capables de réaliser, mais également être à même de comprendre la réalité de leur différents interlocuteurs.

La compétence "communication" couvre notamment les dimensions suivantes.

- **la communication multimédia** : choisir le média et le format les plus adaptés pour transmettre un message ;
- **la communication orale** : présenter une idée, opinion, analyse de façon fluide, que ce soit face à une personne ou face à un groupe
- **la communication écrite** : respecter les codes d'écriture adaptés au média, aux interlocuteurs et au contexte ;
- **la communication visuelle** : schématiser, illustrer, rendre visuelle une information complexe.

Pour développer votre capacité à communiquer, rendez-vous dans les cours **Prenez la parole en public**, **Améliorez l'impact de vos présentations**, et **Rédigez des contenus professionnels**.

## La collaboration



### COLLABORATION

On peut définir la collaboration comme la capacité à faire coïncider les intelligences de plusieurs individus travaillant conjointement vers un but commun.

Une autre soft skill importante et complémentaire à développer dans ce contexte de transformation est la capacité à collaborer. L'un des principaux enjeux auxquels pourra répondre cette soft skill est la nécessité de faire en sorte que le rythme de travail de chaque acteur de l'entreprise permette un rythme collectif. À l'image d'un groupe de musique composé de plusieurs musiciens ayant un instrument de musique unique (au rythme qui lui est propre), la collaboration des différents musiciens doit permettre de réaliser une mélodie cohérente. Il en va de même pour tous les acteurs de l'entreprise, qui avec leurs outils et compétences qui leur sont propres, doivent créer une dynamique collective cohérente pour l'entreprise.

La collaboration renvoie notamment aux dimensions suivantes :

- le travail en équipe ;
- la facilitation de **l'intelligence collective** : savoir animer un groupe de travail, faire émerger des productions collectives ;
- la résolution de conflits ;
- la réception et le partage de **retours constructifs** ;
- **l'empathie** : écouter activement les messages, ressentis, émotions de son interlocuteur et s'y adapter.



## Le sens du service (*service orientation*)



### SENS DU SERVICE

On peut définir le sens du service comme la capacité à faire preuve d'une empathie et d'une écoute suffisantes pour permettre de répondre de manière précise et satisfaisante à un besoin exprimé.

Dans une économie où le service est au cœur des échanges, la capacité à bien identifier le besoin d'autrui est déterminante. Comment apporter un service de qualité ? Cette qualité de service, de plus en plus recherchée par exemple par les consommateurs dans le cas d'un service après-vente, ne pourra être proposée que grâce à cette soft skill "sens du service".

Le sens du service comprend :

- Savoir répondre à un besoin utilisateur ou client, de façon adaptée ;
- Savoir résoudre des **conflits** ;
- Savoir recevoir ou émettre des **retours constructifs**.

.

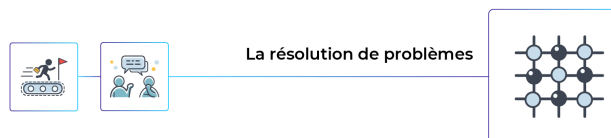
## En résumé

Dans ce chapitre, vous avez découvert que :

- votre cerveau est **neurosocial**, nous sommes tous émotionnellement connectés les uns aux autres ;
- les trois compétences sociales clés recherchées dans le monde professionnel sont la **communication**, la **collaboration**, et le **sens du service** ;
- vous pouvez développer vos compétences sociales, par exemple en vous lançant le défi d'**élargir votre réseau professionnel**.

## Développez votre capacité à résoudre des problèmes

Dans un monde de plus en plus incertain et complexe, confronté à des problèmes majeurs... Comment développer sa capacité à résoudre des problèmes ? Je vous invite à en savoir plus dans ce chapitre.



### Lancez-vous avec une énigme

Pour explorer cette soft skill de la résolution de problème, je vous propose ici d'essayer de résoudre une petite énigme. L'objectif est de vous faire prendre conscience de la **nécessité de sortir du cadre**, ou autrement dit, de prendre de la hauteur pour être en mesure de résoudre des problèmes complexes.

### Première partie de l'énigme

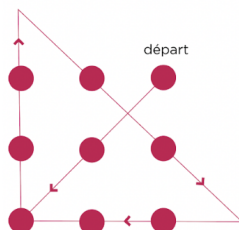
Reproduisez la figure ci-dessous puis tentez de **relier les 9 ronds** en traçant **4 droites d'affilée sans lever le stylo** de votre feuille. Chacun des ronds doit être traversé par au moins une droite !



Pas si facile, n'est-ce pas ? Quand vous avez terminé, passez à la solution !

Solution

Pour trouver la solution, il fallait oser sortir du cadre « suggéré » par consigne, celui délimité par les 9 ronds.



## Deuxième partie de l'énigme

Voici la deuxième partie de l'énigme, moins connue...

Sur le verso de votre feuille, reproduisez ce même schéma :

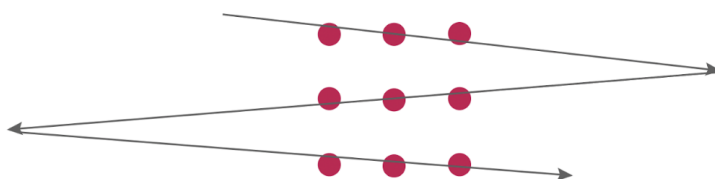


Maintenant, faites en sorte que **chacun des ronds** soit **traversé par au moins une droite**, mais cette fois-ci, ne tracez que **3 droites consécutives, sans lever le stylo**.

Vous avez essayé ? Passez à la solution !

Solution

Ni la taille des petits ronds, ni leur espacement n'a été précisé dans la consigne de départ. Mais il y a des chances que vous ayez dessiné la figure selon le cadre suggéré par les 9 petits ronds. Il est aussi probable que votre cerveau ait traduit "petits ronds" par "petits points" ce qui peut rendre impossible la résolution de cette deuxième partie d'énigme. Vous voulez voir la solution ? La voici !



Encore une fois, pour résoudre le problème, la clé était d'**élargir son cadre** !

Explorez la pensée analytique et intuitive

Avez-vous déjà remarqué que vous trouvez parfois des solutions à vos problèmes au moment où vous vous y attendez le moins ? C'est normal !

Pour résoudre un problème, mobiliser la partie "analytique" de notre cerveau ne suffit pas.

Selon **Daniel Kahneman**, célèbre psychologue et économiste ayant reçu un prix Nobel, notre **pensée** aurait **deux vitesses** :

- la **pensée analytique** peut vite se fatiguer pour tenter de résoudre un problème à tout prix. On la qualifie de "**lente**" (comme un ordinateur qui mouline avant de fournir un résultat !) ;
- la **pensée intuitive** peut résoudre un problème dans un moment informel, en levant par exemple les yeux du problème en question. On la qualifie de pensée "**rapide**".

Les deux vitesses de pensée sont **complémentaires**. Résoudre un problème nécessite de réfléchir, mais également de prendre de la hauteur pour changer de point de vue !

Voici celles que nous avons identifiées : l'esprit critique et la prise de décision. Dans d'autres situations, la créativité peut également jouer un grand rôle dans la résolution de problème. Entrons dans le détail !

### L'esprit critique (*critical thinking*)



#### ESPRIT CRITIQUE

L'esprit critique, c'est la capacité à se forger un point de vue sur un sujet particulier et à le formuler de manière claire, assumée et constructive. À ne pas confondre avec le jugement négatif que l'on pourrait porter sur quelque chose ou quelqu'un !

L'esprit critique couvre les dimensions suivantes :

- **La problématisation** : formuler un questionnement, une problématique, pour nourrir la réflexion ;
- Le traitement d'informations et de données ;
- L'**analyse objective** d'une situation.

### La créativité (*creativity*)



#### CRÉATIVITÉ

On peut définir la créativité comme la capacité à générer des idées, solutions et approches nouvelles, pour résoudre un problème donné. On parle aussi de penser "*out of the box*".

La créativité couvre notamment les dimensions suivantes :

- idéer, imaginer de nombreuses **solutions possibles** pour résoudre un problème ;
- prendre des **initiatives** ;
- faire preuve de **curiosité**, explorer de nouvelles perspectives.

Envie de développer votre créativité ? Découvrez le cours [\*\*Animez un atelier de créativité.\*\*](#)

### La prise de décision (*decision making*)



#### PRISE DE DÉCISION

On peut définir la prise de décision comme la capacité à enclencher une décision consciente dans un minimum de temps. Nous prenons des décisions toute la journée, mais beaucoup sont inconscientes, et parfois nous bloquons lorsqu'il s'agit de choix importants. Cette soft skill permet de lever ce doute.

Pour prendre des décisions, il faut savoir :

- Analyser objectivement une information ;
- Traiter des informations et des données ;
- Anticiper les conséquences d'un choix ;

- Être proactif ;
- Prendre ses responsabilités ;
- Respecter ses valeurs, ou les valeurs de l'organisation.

### À vous de jouer - Exercice : replongez-vous dans vos dernières expériences

Repensez à vos dernières expériences, et notamment à un problème récent que vous avez dû résoudre : comment vous y êtes-vous pris pour le résoudre ? Quelles **compétences** avez-vous su développer, lesquelles auriez-vous dû développer ?

Les questions ci-dessous peuvent nourrir votre observation :

- Avez-vous su prendre du recul face au problème, et ce afin d'adopter un avis clair et assumé concernant les différentes manières de le résoudre ? Par cette question, prenez du recul sur votre capacité à faire preuve d'**esprit critique**.
- Avez-vous su faire preuve de **créativité**, pour peut-être envisager des solutions inédites par rapport à ce type de problème ?
- Avez-vous su **prendre une décision**, pour vous lancer dans une piste de résolution du problème ? Si oui, comment l'avez-vous prise ?

Comme toujours, pensez à noter vos réponses sur votre carnet papier ou numérique. C'est en prenant le temps d'observer vos compétences et vos comportements que vous les développerez ! 😊

Challenge : Développez votre réseau

**Choisissez un problème** que vous n'avez pas résolu et **soumettez-le** à au moins une personne (idéalement plusieurs) de votre réseau. Il peut s'agir des personnes que vous avez contactées lors du challenge précédent, "Développez votre réseau" !

L'objectif est d'obtenir un **regard extérieur** (et si possible plusieurs) sur votre problème.

Au regard de l'avis de votre ou vos contact(s), amusez-vous maintenant à vous forger vous-même un **nouvel avis**, une façon inédite d'envisager votre problème de départ. Si vous réalisez l'exercice avec un certain lâcher-prise (et sans émettre aucun jugement concernant l'avis de vos contacts), vous devriez maintenant voir se dessiner quelques **pistes d'actions** pour résoudre votre problème.

## En résumé

Dans ce chapitre, vous avez découvert que :

- notre cerveau a deux vitesses de pensée : la **pensée analytique**, lente, et la **pensée intuitive**, rapide. Pour résoudre un problème, ces deux systèmes sont utiles : il faut évidemment réfléchir, mais aussi prendre du recul ;
- trois compétences relatives à la résolution de problèmes sont particulièrement recherchées sur le marché du travail. Il s'agit de la **créativité**, de l'**esprit critique** et de la **prise de décision** ;
- vous êtes capable d'aborder vos problèmes avec un **regard neuf** et objectif. Pour cela, une des clés est d'enrichir votre avis en collectant celui des autres.

## Définissez votre objectif

Dans cette troisième partie de cours, vous allez concrètement passer à l'action, en construisant votre plan d'action personnalisé : un plan d'action qui vous permettra de développer vos soft skills, afin d'atteindre un objectif qui vous tient à cœur !

Pour vous accompagner dans cette démarche, je vous propose un **carnet de bord**. N'hésitez pas à le télécharger dès maintenant et à le compléter au fil de votre progression !

### Étape 1 - Formulez votre objectif



Beaucoup de personnes n'atteignent pas leurs objectifs parce qu'elles ne les ont pas assez clairement formulés.

Cette étape vise tout simplement à formuler clairement un objectif qui vous tient à cœur, et à développer vos soft skills pour l'atteindre.

Exemple : D'ici deux mois, je souhaite mieux gérer mon temps et être plus efficace les jours de semaine, de telle sorte à ne plus avoir à travailler le week-end.

Par souci de clarté, il importe ici de travailler **objectif par objectif**, en évitant d'inclure plusieurs soft skills dans le même objectif. Mais bien sûr, toutes **les soft skills étant liées les unes aux autres**, lorsque vous travaillerez au développement d'une soft skill (telle que l'organisation) vous en développerez naturellement d'autres (telles que la rigueur ou la concentration, par exemple).

### À vous de jouer

Définissez votre propre objectif, en suivant les étapes suivantes :

- 1) Identifiez une envie, un projet, un rêve, un objectif qui vous tient à cœur.
- 2) Choisissez quelle soft skill vous pouvez développer pour atteindre cet objectif.

Souvenez-vous des 9 soft skills explorées ensemble : l'esprit critique, la créativité, la prise de décision, la communication, la collaboration, le sens du service, l'intelligence émotionnelle, l'organisation, la capacité d'apprentissage. Parmi ces compétences, laquelle vous aiderait à atteindre votre objectif ?

- 3) Formulez précisément et clairement votre objectif, en incluant la soft skill qui peut vous aider à l'atteindre.

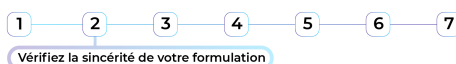
Pour formuler votre objectif, appuyez vous sur les critères SMART : votre objectif doit être spécifique, mesurable, ambitieux, réaliste et temporel.

Voici un exemple :

**✗** "Je veux apprendre l'espagnol" n'est pas un objectif SMART car je n'ai pas défini ce que voulait vraiment dire "apprendre l'espagnol". Il faudrait préciser le niveau que je souhaite atteindre, et en combien de temps.

**✓** "Je veux être en mesure de participer sans difficulté à une conversation avec des Espagnols d'ici un an et demi." est un objectif SMART ! 🎯 Il comprend un délai et un degré d'exigence.

### Étape 2 - Vérifiez la sincérité de votre formulation



Cette étape vise à vérifier que vous êtes prêt à vous lancer dans la réalisation de votre objectif.

Elle consiste à **se fixer un contrat avec soi-même** validant l'idée suivante : « Je ne me mens pas à moi-même lorsque je fixe cet objectif ».

Il s'agit de valider que l'objectif vient bien de moi et pas seulement d'une demande extérieure, et que **j'ai réellement envie, maintenant, de travailler à cette amélioration**. Il est fondamental que l'objectif **fasse sens pour moi et me motive**.

Cette deuxième étape peut notamment permettre de **redéfinir l'objectif de manière plus ou moins ambitieuse**. Par exemple, vous pourriez avoir envie de réduire ou d'augmenter les délais que vous vous êtes fixés, ou de fixer une exigence plus ou moins élevée.

## À vous de jouer

Vous sentez-vous prêt à vous lancer réellement dans l'atteinte de votre objectif soft skills ?

Si la réponse est oui, je vous invite à **rédiger un mini-contrat avec vous-même**.

Par exemple : "À partir d'aujourd'hui, je me lance dans l'amélioration de mon organisation dans l'horizon des 6 prochains mois. Je ne me mens pas à moi-même et suis réellement sincère dans cet objectif."

Ce type de contrat peut paraître anodin, mais permet au cerveau de **tracer une intention** qui va vous rendre plus engagé, et donc efficace, dans l'atteinte de cet objectif.

Je vous invite à **garder visible** ce mini-contrat (sur un post-it, par exemple) dans votre espace personnel.

## En résumé

Dans ce chapitre, vous avez commencé à construire votre plan d'action pour développer vos soft skills, en suivant les deux étapes suivantes :

- définir un **objectif SMART**, pour développer vos soft skills. Un objectif SMART est un objectif **spécifique, mesurable, ambitieux, réaliste** et **temporel** ;
- vérifier la **sincérité** de votre objectif, en définissant un contrat avec vous-même.

## Projetez-vous dans cette montée en compétences

### Étape 3 - Visualisez votre montée en compétences



Le cerveau ne fait pas la distinction entre **ce qu'il projette mentalement** et **ce qu'il vit réellement**. Lorsque vous visualisez une action, les zones neuronales qui s'activent sont les mêmes que celles qui seraient activées si vous effectuiez réellement cette action. De ce fait, **visualiser** une action **prépare le cerveau** à la réaliser, et augmente les chances de la réussir correctement.

Savez-vous que la visualisation est une technique utilisée par de nombreuses disciplines de pointe ? Par exemple, dans le sport de haut niveau, ou encore l'armée de l'air.

Prenons un exemple. Si vous aimez cuisiner, que faites-vous avant de vous lancer dans une recette ? Vous visualisez :

- les ingrédients et les ustensiles que vous allez utiliser ;
- le temps nécessaire pour réaliser votre recette ;
- l'apparence que prendra votre plat.

Si vous n'effectuez pas cette visualisation, le succès de votre recette n'est pas garanti.

Eh bien, c'est la même chose pour votre objectif consistant à développer une soft skill !

## À vous de jouer

**Visualisez votre montée en compétences**, en répondant à la question suivante : quand vous pensez à votre objectif, quelles sont les pensées qui vous viennent à l'esprit ?

Asseyez-vous de préférence dans un **endroit calme**, prenez quelques instants pour prendre le temps de **bien respirer**, puis **imaginez-vous dans votre objectif**. Lorsque vous imaginez votre objectif, des pensées peuvent apparaître dans votre esprit. Notez toutes ces pensées sur papier ou dans votre carnet de bord.

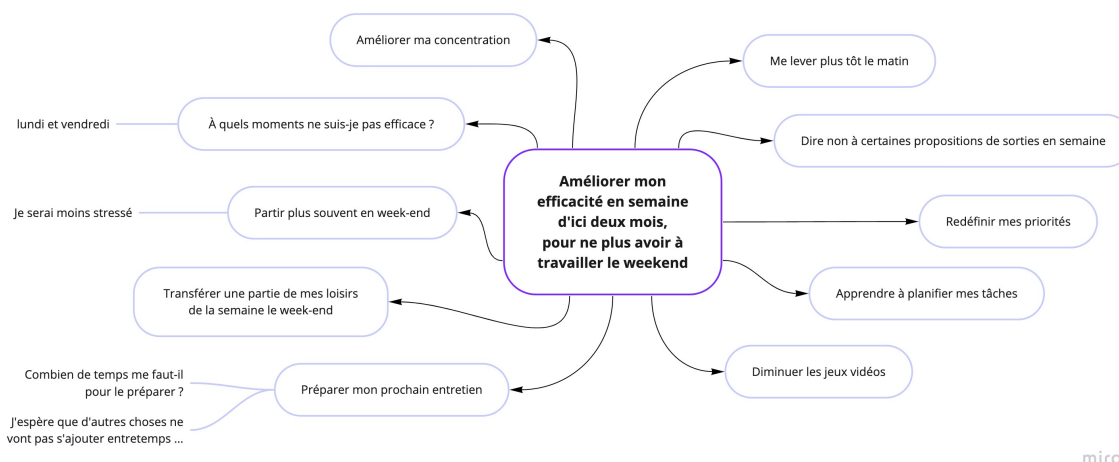
Si on reprend l'exemple sur la gestion du temps : des pensées sur les difficultés que je rencontre par mon manque d'organisation, les freins qui m'ont empêché jusqu'à présent de me pencher réellement sur cette volonté d'amélioration, le temps que je vais gagner le week-end en apprenant à m'organiser, le stress que je pourrais diminuer si j'avais plus de temps pour moi...

Pour faciliter la réalisation de cette étape, je vous recommande d'utiliser **la technique du mind mapping**, en mettant simplement au centre de votre mind map votre **objectif** choisi, puis en faisant partir de ce dernier des branches, auxquelles s'attachent **toutes les pensées qui vous viennent à l'esprit** lorsque vous évoquez cet objectif.



Pour en savoir plus sur le mind mapping, je vous invite à lire un article intitulé “Qu’est-ce que le mind mapping et comment l’utiliser efficacement”, proposé par le site Out The Box.

Voici un exemple de mind map, autour de l’objectif “D’ici deux mois, je souhaite mieux gérer mon temps et être plus efficace les jours de semaine, de telle sorte à ne plus avoir à travailler le week-end.”



miro

## Mind map - Gestion du temps

De nombreux outils peuvent vous aider à réaliser votre mind map. Par exemple, le logiciel **XMind**.

## Étape 4 - Identifiez vos leviers et freins



Rappelez-vous que vos pensées conditionnent vos émotions. Et que vos émotions conditionnent vos actions.

Vous avez le pouvoir de faire évoluer la teinte de vos pensées. Votre **“météo émotionnelle”** va être déterminante dans votre façon de passer à l’action et d’atteindre vos objectifs.

Ce n’est pas par hasard si les sportifs de haut niveau ont appris à gérer leurs émotions ! Ils savent pertinemment que cette gestion améliore leur performance, notamment dans la canalisation de leur énergie et de leur concentration. 😊

Chacune des pensées que vous avez pu inscrire dans votre mind mapping peut vous procurer des **émotions agréables ou désagréables**. Dans le jargon des sportifs de haut niveau, on parle de **pensées parasites** et de **pensées parades**.

Les **pensées parasites** correspondent à toutes les pensées qui auraient plutôt tendance à freiner votre dynamique, à vous stresser, à procurer un sentiment désagréable, à vous mettre mal à l’aise. Il peut s’agir par exemple de pensées du type “Je ne vais pas y arriver” ou “Que vont penser les autres ? Ils risquent de me juger” ; ou encore “Je suis nul”, “Je n’ai pas confiance en moi”.

Mais j’ai une bonne nouvelle : vous pouvez gommer ces pensées parasites ! En formulant des **pensées parades**. ☀️

Les **pensées parades** orientent votre esprit vers une perspective optimiste, qui va vous aider à avancer. Il peut s’agir par exemple de pensées du type “Quoi qu’il arrive, je vais faire de mon mieux” ou encore “Je me fiche du regard des autres”, “J’ai déjà réussi des objectifs similaires, je peux y arriver”, “Je vais m’entraîner chaque jour et sortir de ma zone de confort pour gagner en confiance et en expérience”.

## À vous de jouer

Reprenez votre mind map et essayez de capter les **émotions** que vous procurent chacune des pensées que vous avez écrites.

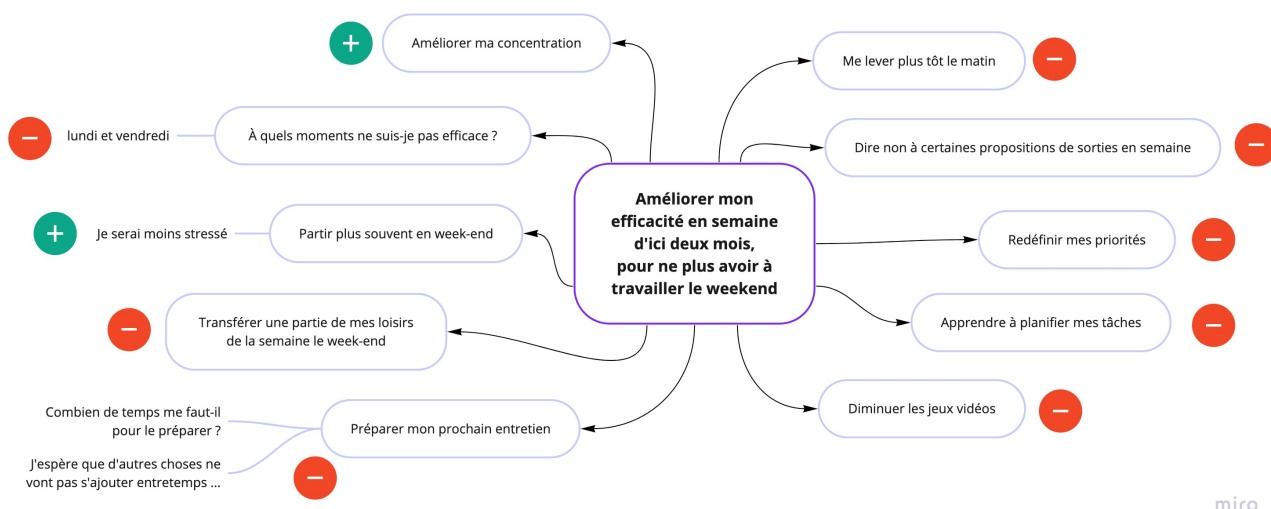
Quelles sont les pensées qui vous procurent des **émotions désagréables** ? Notez-les avec un “-”.

Au contraire, quelles sont les pensées qui vous procurent des **émotions agréables** ? Notez-les avec un “+”.

Pour les pensées qui vous procurent des émotions fluctuantes, vous pouvez noter «+/-».

Plus la pensée est agréable, plus je peux mettre de « + » en dessous de celle-ci. Inversement, plus la pensée me procure des émotions désagréables, plus je peux mettre de « - ».

Je vous donne un exemple, avec mon mind mapping sur la gestion du temps :



## Étape 5 - Cultivez les pensées parades



Vous allez maintenant gommer les «-», ces fameuses **pensées parasites**. Votre **mind map** vous servira de **feuille de route** pour atteindre votre objectif. Elle correspond à **votre météo intérieure**, une météo qui doit être des plus ensoleillées possible pour pouvoir passer à l'étape suivante ! ☀️

Comment gommer ces pensées parasites, concrètement ?

Pour chacune des pensées parasites, vous allez formuler une **pensée parade**. Il s'agit d'observer votre pensée parasite sous un autre angle, pour faire émerger une pensée plus optimiste ! 😊

Prenons un exemple. Si je reprends ma mind map sur la gestion du temps, la pensée "Me lever plus tôt le matin" est une pensée parasite, qui me procure une émotion plutôt désagréable. Mais je peux y opposer une pensée parade : "Je pourrai faire plus de choses dans ma journée".

Il est donc intéressant de prendre ici le temps de bien s'arrêter sur chacune de ses pensées, pour identifier d'autres pensées qui pourraient éventuellement y être attachées.

Vous avez terminé ? 🤔

Je vous invite à compléter cet exercice par un petit jeu : **imaginer un maximum de pensées parades** que vous allez **cultiver au quotidien**. Vous verrez, en les répétant, ces pensées vont semer des émotions positives dans votre vie quotidienne. Et c'est justement ce dont vous avez besoin pour passer à l'action ! 💪

## En résumé

Dans ce chapitre, vous avez exploré les techniques de visualisation :

- la visualisation vous permet de vous rapprocher de votre objectif, en **préparant votre cerveau** à atteindre cet objectif ;
- la technique du **mind mapping** est recommandée. Vous pouvez l'utiliser pour représenter toutes les pensées qui vous viennent à l'esprit et qui gravitent autour de votre objectif ;
- pour faire le point sur votre "**météo émotionnelle**", une étape consiste à identifier quelles pensées vous procurent des émotions agréables, et quelles pensées vous procurent des émotions désagréables. On appelle ces dernières les **pensées parasites** ;
- vous avez le pouvoir de gommer vos "pensées parasites", en formulant des "**pensées parades**" ! Ces pensées parades vous placent dans une posture plus **optimiste**. Vous pouvez vous entraîner à les cultiver au quotidien.

## Passez à l'action

### Étape 6 - Agissez méthodiquement



Un **petit pas** est une **action concrète** que vous pouvez faire **dès aujourd'hui** sans chambouler votre quotidien. Il s'agit donc souvent de **petites actions** mais qui, effectuées **chaque jour**, vous rapprochent de manière certaine de votre objectif.

Reprenons l'objectif consistant à mieux gérer mon temps. Un premier petit pas peut être de lire un article sur la gestion du temps.

Prenez soin d'être **le plus précis possible** dans la définition de vos petits pas pour **agir véritablement**.

Si vous définissez comme petit pas le fait de vous intéresser à la culture locale du pays au sein duquel vous voulez trouver un emploi, cela n'est pas assez précis et ne correspond en réalité pas à un petit pas. Sur cette idée, un petit pas consisterait par exemple à acheter un ouvrage que vous avez repéré chez votre libraire, qui parle de la culture du pays et que vous allez lire pendant 30 minutes ce soir.

## À vous de jouer

Prêt à passer à l'action ? Repartez de votre objectif et définissez **au moins vos sept prochains petits pas**, pour les **sept prochains jours**. Ce sera votre premier cycle ! 🍷

Un petit pas peut être le même de jour en jour, mais il peut également varier. Par exemple : "pour progresser sur ma gestion du temps, demain je teste la méthode Pomodoro".

Une fois ce premier cycle effectué, vous définirez un **nouveau cycle de 7 petits pas**, et ce jusqu'à l'atteinte de votre objectif.

Je vous propose de vous fixer **au moins un petit pas chaque jour**, mais vous pouvez bien entendu en effectuer plusieurs en une seule journée.

Attention cependant à bien rester dans cette notion de « petit pas » en évitant de vous fixer des actions trop ambitieuses, qui risqueraient de vous décourager !

Inspirez-vous de modèles de réussite pour agir

Il existe une autre technique : **les actions "faire comme si"**. Une action "faire comme si" consiste à se mettre **dans la peau d'une personne qui a déjà atteint l'objectif** que vous vous êtes fixé. Concrètement, ce type d'action peut prendre la forme **d'attitudes, de réflexes, et d'habitudes** à installer dans son quotidien.

Exemple : si mon objectif est d'être organisé, je me mets dans la peau de quelqu'un d'organisé. À partir de demain, j'agis comme un pro de l'organisation : je vais prendre tous les matins au moins 5 minutes pour consulter mon agenda de la

journée... C'est à ce moment-là que je prends conscience que je n'ai pas d'agenda 🗓️. Je programme donc un petit pas : acheter un agenda papier ou installer un agenda électronique... qui me servira aussi pour planifier mes petits pas !

## Étape 7 - Appuyez-vous sur le Buddy System



Pour consolider les 6 étapes de cette méthode, nous vous recommandons de miser sur le buddy system.

Le buddy system s'appuie sur l'entraide entre deux individus, qui ne forment plus qu'un pour se soutenir et avancer ensemble.

Choisissez une **personne de confiance** qui sera votre « coach » et auprès de qui vous allez **échanger sur votre progression**. Cette personne peut être un proche, un ami, quelqu'un auprès de qui vous allez échanger sur vos petits pas. Elle pourra vous motiver à vous y tenir !

Elle pourra également vous aider à faire évoluer vos pensées désagréables et à gommer les «-» de votre étape de visualisation. Faire un point régulier avec cette personne, au moins toutes les deux semaines, peut d'ailleurs être un petit pas !

## En résumé

Dans ce chapitre, vous avez découvert plusieurs techniques pour passer à l'action :

- la technique des **“petits pas”** consiste à identifier un petit pas à réaliser chaque jour, pendant au moins sept jours ;
- les actions **“faire comme si”** consistent à se mettre dans la peau d'une personne qui aurait atteint votre objectif, à reproduire des attitudes, comportements, actions, qui vous rapprochent de cet idéal ;
- le **buddy system** s'appuie sur la force du collectif. Il s'agit d'identifier une personne qui pourra vous soutenir et vous coacher durant toute votre montée en compétences.

[illegible]

[illegible]