

témoignages "Toutes les frustrations accumulées créent des tensions". Comment un travail sur soi peut améliorer les choses au travail et dans la vie



Les soft skills sont des compétences opérationnelles qui permettent de s'adapter plus facilement aux changements. S'en servir tous les jours permet de monter en compétences et de se déployer. • © Marine Breton, coach en soft skills

Publié le 02/03/2024 à 06h30 • Mis à jour le 02/03/2024 à 08h48 Écrit par [Antoinette Grall](#)

Avoir confiance en soi, savoir coopérer, négocier, faire preuve de créativité, disposer d'un esprit critique... Ces compétences du "comment être" dénommées "soft skills" s'avèrent aujourd'hui indispensables pour

révéler le meilleur de nous-même dans la vie de tous les jours et nous déployer pleinement au travail. Leurs apprentissages demandent du temps et un profond travail sur soi-même. Elles bousculent nos habitudes. Explications, témoignages.

Gwenaël Masson est formateur et médiateur par la communication non violente (CNV) à Saint-Renan dans le Finistère. Il est sollicité par des entreprises qui souhaitent changer de paradigme: passer d'un modèle vertical à un modèle collaboratif et veulent [instaurer ce processus de communication](#) pour apaiser les tensions, améliorer les relations et renforcer la coopération et le bien-être au travail. *"Sans forcément être d'accord, il est primordial que chacun puisse s'exprimer, se positionner, tout en écoutant et respectant le point de vue des autres"* explique-t-il.

Écouter ses émotions

"La CNV, premièrement, c'est être à l'écoute de soi, c'est apprendre à écouter ses émotions, en prendre conscience, les identifier et les comprendre pour pouvoir exprimer de manière la plus juste ce que nous vivons dans une situation" poursuit-il.

Il existe sept émotions primaires universelles chez les êtres humains, la joie, la colère, la tristesse, la peur, le dégoût, la surprise, l'amour. Chacune peut varier en intensité.

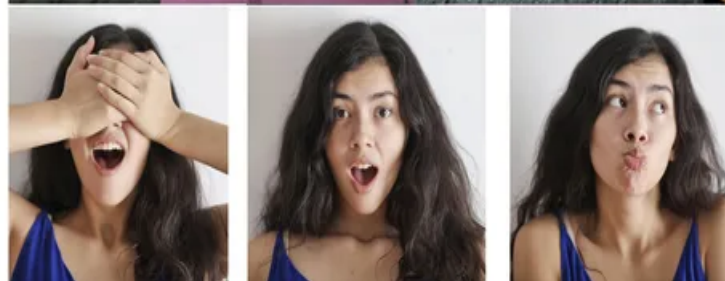
Être authentique dans la relation, c'est reconnaître et exprimer ce qui se passe pour soi, exprimer ses émotions et ses besoins

Gwenaël Massonnone

formateur en communication non violente

"C'est un des aspects de l'intelligence émotionnelle et relationnelle"
souligne le coach.

Le formateur dispose d'outils, de cartes par exemple, pour développer le vocabulaire émotionnel et apprendre à nommer ce que l'on ressent.



Si nous sommes à l'écoute de nos émotions, nous pouvons comprendre le message qu'elles nous envoient et ensuite, nous pouvons nous occuper de nos besoins, ne pas laisser cela au hasard des situations ou aux autres. Cela fait partie du travail sur soi lié à l'intelligence émotionnelle. • © Gwenael Masson et Pexels andrea-piacquadio-3807758

"Il s'agit de mots que nous connaissons, mais que nous utilisons peu au quotidien. Les mots des émotions sont au service de la compréhension de nos besoins. Les émotions sont des indicateurs de notre bien-être. Pour se comprendre, l'étape qui suit l'identification des émotions est de reconnaître le besoin qui est concerné dans la situation vécue" poursuit-il.

Notre communication et relation devient plus

constructive et responsable.

Gwenaël Massonnone

Formateur en Communication Non Violente

Par exemple, face à une facture impayée.

Avant. *"Vous êtes pénible, vous ne payez pas, vous êtes toujours en retard"*

Après. *"Je suis inquiet (émotion) quant à votre capacité à me payer, j'ai besoin de comprendre ce qui se passe. J'aimerais être rassuré (besoin) sur le fait que je vais être payé prochainement"*

Cette habilité au dialogue rend l'organisation plus résiliente face aux changements.

"Ce n'est pas pareil. On part à la recherche d'une solution commune" explique Gwenaël Masson. Il ne s'agit plus d'imposer, mais de dialoguer, de co-construire, et parfois d'apprendre à faire différemment de ce que nous avons appris à faire par mimétisme depuis que nous sommes enfants.

Il s'agit aussi et avant tout de s'appuyer sur soi, sur ses valeurs, ses qualités, ce que les Anglo-Saxons appellent les "soft skills".

Se déployer, savoir dire non

Morgan, responsable RH, a fait appel à Marine Breton, une coach en soft skills, pour casser un schéma répétitif qui la conduisait à beaucoup de fatigue. *"Je ne sais pas dire non. Elle me fait réfléchir sur pourquoi je ne sais pas dire non ? Est-ce que je suis d'accord ou pas avec le oui que je viens de donner ? Comment faire en sorte de rebondir si je ne suis pas*

d'accord ? Qu'est-ce que je tire de cet effort-là ?" expose Morgan.

Elle m'apprend à poser mes limites. C'est positif. Je me rends compte que cela ne fait pas de moi un élément moins important

Morgannone

Responsable RH



Savoir dire non. C'est quelque chose qui paraît très simple, mais que je n'arrivais pas à le mettre en place. Aujourd'hui, grâce aux exercices, j'ai de bons réflexes, je me respecte moi-même" • © pixabay monstera-production-7114327

"C'est quelque chose qui paraît très simple, mais que je n'arrivais pas à le mettre en place. Aujourd'hui, grâce aux exercices, j'ai de bons réflexes, je me respecte moi-même. Elle m'a fait changer d'avis sur ma vision de

"l'effort. Bien travailler, ce n'est pas être toujours en difficulté" confie Morgan. Marine Breton s'appuie beaucoup sur les neurosciences [pour déconstruire des croyances](#) et casser des schémas inopérants.

"J'aime mettre en mouvement des dynamiques de changement" relate-t-elle.

Un accompagnement réussi permet de faire un pas de côté vers l'acquisition d'une nouvelle compétence ou posture.

Marine Bretonnane

Coach en soft skills

Gagner en confiance en soi

Il n'est plus question de rentrer dans un moule, mais d'innover, d'accepter, de se réjouir d'une diversité de façons de faire. Et pour avancer, [la confiance et l'estime de soi](#) s'avèrent indispensables.

Anne-Laure Zougrana, pharmacienne, souhaitait se spécialiser en naturopathie, mais n'osait pas se lancer. Elle doutait de sa légitimité et de ses capacités intellectuelles. Une formule de coaching en marchant lui a permis d'ordonner ses pensées, de lever ses freins et autocensures.



"Nous allons dans de beaux sentiers, lorsque l'on marche, l'on décroche mentalement, on laisse un peu plus parler son cœur, c'est plus facile de s'exprimer. C'est une marche thérapeutique avec du travail et du plaisir"
Anne-Laure Zoungrana • © Marine Breton, Formatrice et Coach certifiée RNCP, Superviseure, Questilogue©.
Conférencière et Consultante.

"En marchant, ma parole s'est libérée. Au fil des séances, je me suis ouverte" révèle la pharmacienne.

Elle m'a fait prendre conscience de mes capacités et a rendu tout possible.

Anne-Laure Zoungrananone

Pharmacienne

"Ça a été un coup de trampoline, avec des effets collatéraux positifs dans ma vie privée. En me questionnant de manière plus pertinente, j'ai surmonté mes peurs et suis allée au bout de mes rêves. Cette confiance

en soi m'a donné des ailes. Elle m'a fait gagner beaucoup de temps et des années de psychanalyse" révèle la pharmacienne souriante.

Gérer son stress, prendre la parole en public

Prendre la parole en public est l'une des formations les plus demandées à la formatrice Marine Breton. Mal à l'aise, de nombreux salariés veulent améliorer leur communication orale. *"C'est rageant d'avoir une bonne idée et de ne pas savoir la partager. J'accompagne des petits groupes, pas des personnes qui font du stand-up ou de la scène. Il ne s'agit pas d'avoir du bagout ou de la répartie" argumente la coach.*

Je leur enseigne des techniques, des méthodes. Les compétences douces ne sont plus considérées comme un talent.

Marine Bretonnane

Coach en soft skills



Atelier " Prise de parole en public" en petit groupe. • © Marine Breton, Formatrice et Coach certifiée RNCP, Superviseure, Questiologue©. Conférencière et Consultante.

"C'est un apprentissage, tout s'apprend, c'est hyper encourageant. Je trouve des leviers pour avancer, il n'y a jamais de solution unique ni de déterminisme. Je leur apprend à être à l'aise et à avoir du plaisir à prendre la parole, à savoir argumenter et convaincre sans manipuler. Ils prennent conscience qu'il y a des outils, des méthodes pour améliorer leur répartie" souligne Marine Breton.

Définir les rôles, gérer une équipe, mieux collaborer

Accompagnée d'une coach, avec les autres directeurs régionaux, Isabelle Bouvarel, directrice générale d'Itavi, institut technique de recherche dans le secteur de l'aviculture, de la pisciculture et de la cuniculture, travaille à la définition du rôle de leur poste. Quels sont leurs droits, leurs devoirs, leur périmètre d'action.

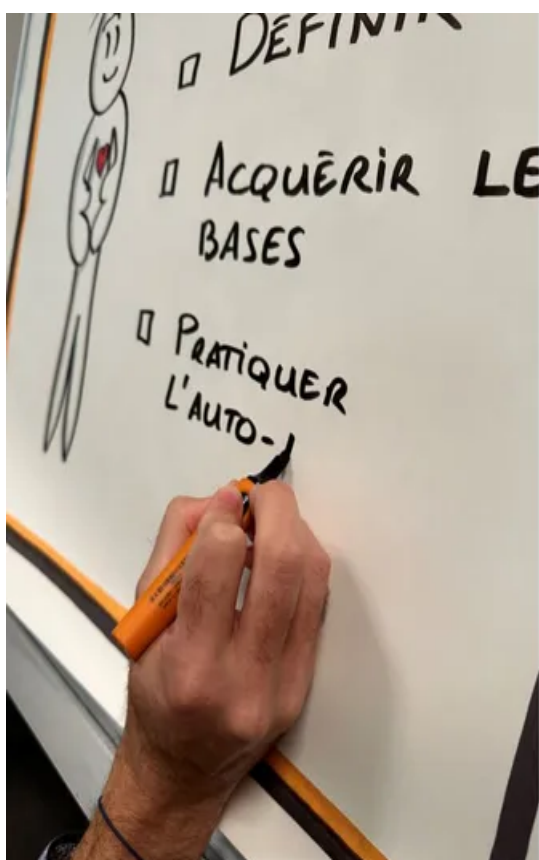
"Un directeur d'antenne a toutes sortes de tâches, il participe à la montée

en compétence de chacun des salariés, regarde s'il va bien ou pas, l'accompagne... Formaliser par écrit ce que chacun interprétait de manière informelle a rendu nos fonctions respectives plus claires et nous a permis de monter en compétence" argumente-t-elle.

Ces formations de soft skills m'ont apporté des choses de l'ordre de l'attention aux gens.

Isabelle Bouvarel none

directrice générale d'Itavi



"Mon rôle est d'embarquer tout le monde dans les projets, afin de bien développer l'activité. Le maître mot, est s'adapter pour créer de la cohérence et de l'efficacité, cela avec un groupe hétérogène. Les formations ont soft skills m'ont appris à changer plus facilement d'attitude, de faire plus attention à mes interlocuteurs" Isabelle Bouvarel • © Gwenael Masson

"En se connaissant mieux, j'ai appris à adapter mes demandes, en

considérant que chacun vit les choses différemment et surtout pas forcément comme moi " poursuit-elle.

Porter attention aux rapports humains nourrit l'engagement, la confiance et l'épanouissement collectif.

"Cette technique, m'a appris à prendre de la hauteur sur moi-même pour me dire que je pourrais faire autrement" livre la directrice d'Itavi.

La médiation, gérer un conflit

"On réagit souvent en se taisant, en agressant ou en disant, ce n'est pas grave. Toutes les frustrations accumulées créent des tensions" constate Marine Breton, la formatrice en gestion de conflits. Son ancienne élève, Claire Méchain intervient en médiation pour dégonfler des situations tendues. *"Avant, j'anticipais trop la réponse, mes formations m'ont appris à me déshabiller, à m'alléger de mon propre biais. Je retravaille la formulation pour être sûre d'avoir bien compris. J'ai le sentiment d'être centrée, neutre. Je ne cherche pas de solution à la place de l'autre"* explique Claire Méchain.



"Suite à la formation en médiation, je prépare beaucoup plus mes dossiers. Je suis en posture d'écoute, je ne pense à la place de l'autre et n'essaie pas d'aller chercher quelque chose d'inatteignable" Claire Méchain • © Pexels-yan-krukau-7640830

C'est satisfaisant de se sentir le maillon qui a permis au dialogue de s'ouvrir.

Claire Méchainn

DRH chez Cerfrance Loire-Atlantique

"J'accompagne dans le respect de ce que les personnes ont envie de donner. J'accepte mieux de ne pas être la sauveuse du monde (sourire). Trouver une solution intermédiaire est déjà positif" rapporte-t-elle. Selon l'OMS, en s'écoutant, les personnes deviennent plus libres. "Durant mes formations, certaines personnes ont pris conscience qu'elles avaient accumulé beaucoup de frustration et ont décidé de quitter l'entreprise pour aller vers des endroits où elles se sentent mieux, ce qui est préférable pour tout le monde au final. L'entreprise ne reste pas avec une personne désengagée et l'employé choisi de s'épanouir, mais ailleurs" dévoile Gwenaël Masson.

Révéler votre potentiel

"Une formation en soft skills ce n'est pas quelque chose de magique qui va révolutionner votre vie mais elle va avoir un impact puissant à long terme sur votre vie si vous êtes réceptifs et que vous vous entraînez" affirme Mariami Sherozia, ancienne responsable formation.

"En France, il y a tout un travail qui est fait pour essayer d'avoir une première génération d'adultes formés aux compétences psychosociales depuis la maternelle. Les institutions (dont Santé Publique France) espèrent qu'elle verra le jour en 2037. Aujourd'hui, Il manque toujours

d'adultes pour assurer les formations, mais le mouvement s'accélère"
conclut Marine Breton.