Les soft skills à observer, métier par métier

Six familles de compétences, les trois à observer en priorité selon le métier, et la méthode pour les traduire en comportements visibles.

POUR QUELLES SITUATIONS

- La préparation d'une grille d'observation pour un atelier ou une formation
- Le choix des critères d'un recrutement
- Un échange avec un participant sur ses points forts

1. Six familles à connaître

Famille	Ce qu'elle recouvre
Communication	Se faire comprendre, écouter, adapter son discours à son interlocuteur
Coopération	Travailler avec les autres, partager l'information, aider et demander de l'aide
Gestion du stress	Garder son calme et son efficacité quand la pression monte
Organisation	Prioriser, anticiper, tenir un rythme et des délais
Adaptabilité	Réagir à un imprévu, changer de méthode, apprendre vite
Fiabilité	Tenir ses engagements, respecter les consignes, signaler un problème

2. Les trois à observer en priorité

Type de poste	Les trois en priorité
Accueil, vente, relation client	Communication, gestion du stress, fiabilité
Logistique, production	Organisation, coopération, fiabilité
Aide à la personne, petite enfance	Communication, adaptabilité, gestion du stress
Maintenance, technique	Organisation, adaptabilité, communication
Chef d'équipe	Communication, coopération, organisation

Un point de départ : interrogez ceux qui occupent déjà le poste sur ce qui distingue, selon eux, un très bon collègue.

> **La règle de trois**
> Jamais plus de trois soft skills à la fois. Au-delà, vous ne les évaluez plus vraiment : vous cherchez une personne parfaite qui n'existe pas, et vous finissez par choisir à l'impression.

3. Traduire chaque compétence en comportements

« Bon relationnel » ne s'observe pas. « Salue le client, reformule sa demande, propose une solution » s'observe.

Soft skill retenue	Trois ou quatre comportements que vous vous attendez à voir

4. Trois façons de les observer

- [ ] Le récit d'une situation vécue : utile, mais limité à ce que la personne veut bien dire
- [ ] Une mise en situation individuelle : elle montre l'organisation et la fiabilité
- [ ] Une activité collective : la seule qui montre vraiment la communication, la coopération et la gestion du stress

> **Attention aux faux amis**
> L'aisance à l'oral n'est pas la communication : certains parlent bien et n'écoutent pas. La discrétion n'est pas un manque de motivation.

ALLER PLUS LOIN

Skill Quest

Skill Quest réunit les participants dans un atelier où le jeu vidéo sert de mise en situation. Coopération, communication, gestion du stress : chacun montre ce qu'il sait vraiment faire, et la compétence observée est validée dans l'application.

Découvrir : **www.retrocorp.fr/skill-quest**

La méthode complète : **Soft skills : lesquelles évaluer selon le poste ?**