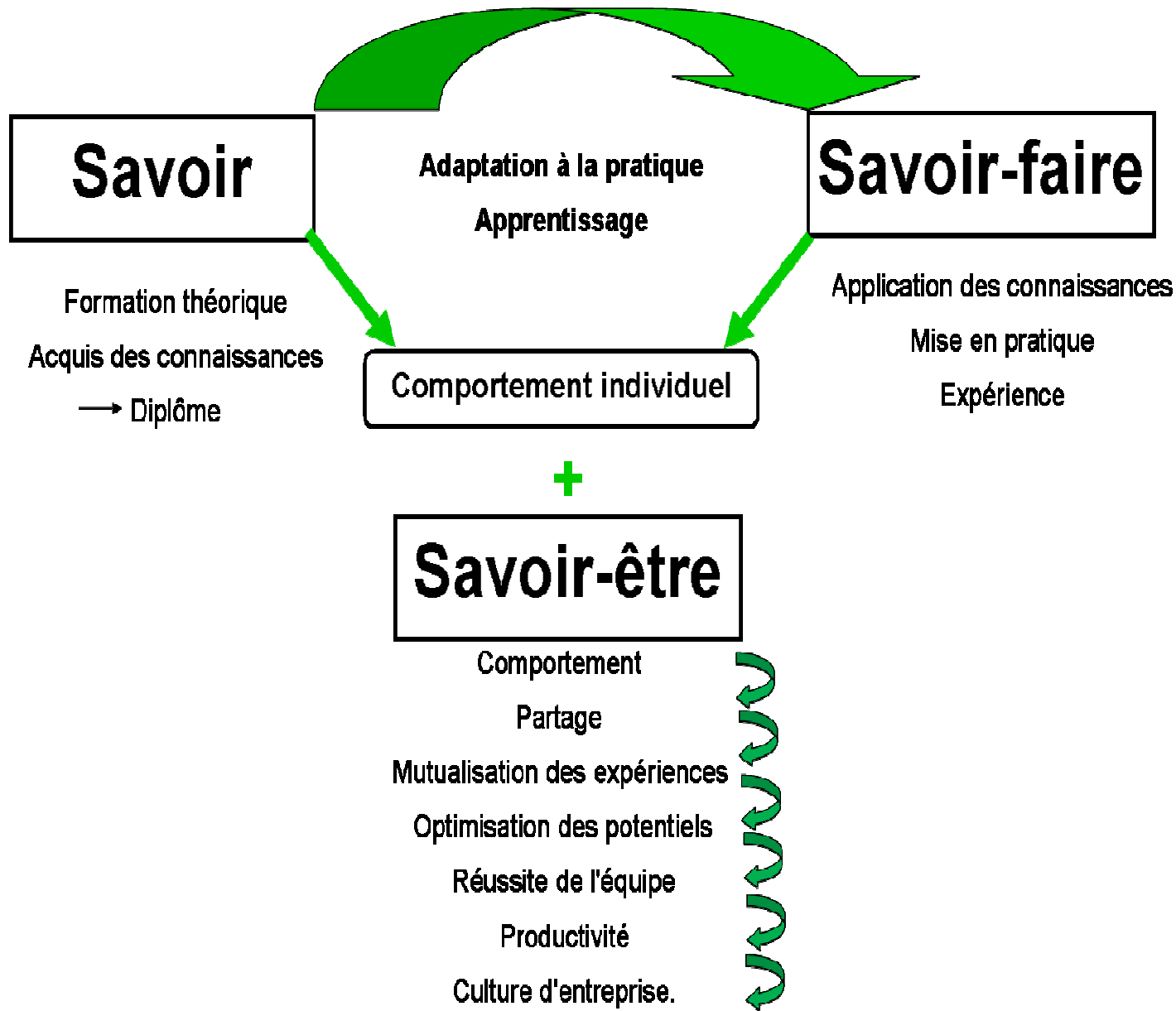


## Interaction entre savoir, savoir-faire et savoir-être



ORASE

L'Observatoire des Relations humaines Au Sein de l'Entreprise  
(Privée et Publique)

5 Route de l'Anse Vata - 98800 Nouméa

Téléphones : 687 76 48 19 - Béatrice Levasseur / 687 76 28 64 - Gérard Joyault

orase@orase.nc - www.orase.nc

Avril 2012

N° 12

Sommaire :  
Ce douzième numéro d'Orase actualités porte sur le savoir-être en entreprise.  
Vous avez dit savoir-être ?

Dans ce numéro :

|  |   |
|--|---|
| Edito  | 1 |
| Le savoir-être créateur de performance                 | 2 |
| Les habiletés de savoir-être                           | 3 |
| Interaction entre savoir, savoir-faire et savoir-être. | 4 |

**Se réunir est un début; rester ensemble est un progrès; travailler ensemble est la réussite.**

Ford, Henry

actualités  
ORASE actualités

L'Observatoire des Relations humaines Au Sein de l'Entreprise  
(Privée et Publique)

### Edito

Parler du « savoir-être » en entreprise ? Pourquoi ?

Les salariés sont dans l'entreprise pour effectuer les tâches pour lesquelles ils ont été recrutés et ce en raison des formations et des « savoirs » qu'ils ont acquis ou qu'ils seront capables d'acquérir.

Les jeunes arrivent confiants en leurs connaissances fraîchement acquises. Ceux qui changent d'entreprise se sentent confiants grâce aux « savoirs » et à l'expérience qu'ils ont acquis ailleurs. Les anciens ont capitalisé leurs acquis avec la pratique et le temps. Comment cette somme d'individus riche par sa diversité va-t-elle pouvoir constituer un tout qui sera l'entreprise ? Car l'entreprise n'est rien sans les individus qui la font vivre.

L'école, le collège, le lycée, les établissements supérieurs de formation, (écoles professionnelles ou universités) apportent des « savoirs » à ceux qui suivent leurs cursus. Mais ce « savoir » est-il suffisant pour entrer dans la vie active et intégrer le monde économique ? Pas toujours ! Alors viennent les écoles d'application, les stages, les contrats à durée déterminée, les périodes d'essai renouvelées et le « savoir-faire » s'acquiert peu à peu.

Mais ce que l'on n'enseigne pas et qui était acquis par l'éducation donnée par les grands parents et les parents c'est le « savoir-être ».

Dans un monde où la croissance économique et donc la performance et la compétitivité est devenue une priorité, dans un monde où tout va vite, où tout se passe en temps réel, où la communication est dématérialisée, où l'individu prime sur le groupe et parfois se sent très seul.

Dans un monde où les salariés passent plus de temps, bien souvent, à réaliser leurs tâches professionnelles qu'à profiter de leurs familles, de leurs amis, ou de leurs loisirs.

Mais aussi dans un monde où chacun cherche outre la réussite sociale, la réalisation de soi, la satisfaction, le bonheur et l'épanouissement.

**On ne peut dissocier « savoir » « savoir-faire » et « savoir-être » !**

**Le « savoir-être » permet d'optimiser les compétences dans un « travailler harmonieusement ensemble » générateur de bien être, fondateur des équipes et créateur de culture d'entreprise.**

Béatrice Levasseur  
Gérard Joyault

## Le savoir-être créateur de performance

Dans le monde du travail on parle de « savoir-faire ». Bien sur les connaissances, la qualification des salariés c'est important. Mais, et c'est nouveau, on évoque aussi le « savoir-être » comme élément déterminant de la compétitivité, des résultats et donc de la réussite de l'entreprise.

Mais qu'est-ce que le « savoir-être » :

« Capacité à s'adapter à des situations professionnelles variées et à ajuster ses comportements en fonction des caractéristiques de l'environnement, des enjeux de la situation et du type d'interlocuteur (supérieur, collègue, fournisseur, client, etc.).

Capacité à être à l'écoute des autres et réceptif aux informations fournies par l'environnement.

Capacité à s'intégrer et coopérer dans un ou plusieurs groupes de travail, projets ou réseaux et d'y apporter une contribution efficace. »

Et oui c'est nouveau d'entendre dans l'entreprise « nous avons besoin de développer notre « savoir-être » pour gagner en efficacité, pour être plus performants ».

Le « savoir-être » en entreprise, fait référence à une notion comportementale : la capacité d'une personne à s'adapter, à intégrer une équipe ou celle d'une équipe à s'adapter.

Mais c'est aussi la capacité des individus ou du groupe à analyser, à communiquer, à gérer son temps et ses priorités, à prendre des décisions et les mettre en application, à créer de la relation. C'est donc l'ensemble de ces aptitudes qui permettent de travailler ensemble harmonieusement.

Vous l'avez compris dans notre monde tourné vers l'individualisme, la communication dépersonnalisée, la rapidité d'exécution, mais aussi l'ambition et la satisfaction personnelle le « savoir-être » est parfois à réapprendre. On oublie parfois à quel point il peut être

fédérateur, générateur d'harmonie, de mieux être mais aussi bien sur de performance.

« Savoir-être » et « Savoir-faire » s'articulent et s'imbriquent et sont devenus indissociables dans l'entreprise moderne qui réussit sa croissance.

Le « savoir-faire » est clairement défini comme avoir la connaissance et les moyens intellectuels qui permettent l'accomplissement d'une tâche. C'est mettre au service de l'entreprise ses connaissances pour arriver à un résultat bien précis : pour remplir les objectifs fixés par le supérieur hiérarchique par exemple.

Le « savoir-être » sujet qui semblait rarement évoqué dans l'entreprise du début du vingtième siècle fait appel à des notions de comportement en société, de comportement de groupe, de « savoir-faire ensemble ». Dans le « savoir-être » il faut du respect, de la reconnaissance, de la loyauté, de la franchise, de l'estime de l'autre et c'est là, la vraie dimension de la relation humaine.

C'est dans la réciprocité et l'échange qu'on arrive à réussir ensemble. La performance de l'équipe n'est-elle pas bien plus grande que la performance individuelle ?

**La résultante de cette combinaison « savoir-être » et « savoir-faire » ?**

**Un bien-être au travail, un plaisir, une sérénité qui vient d'une envie de partager un projet, d'atteindre un objectif, de réussir, d'avancer, ce qui est valorisant pour l'entreprise bien sur mais avant tout pour les individus qui la composent.**



**Accepter un bon conseil, c'est accroître sa propre performance.**

**Goethe, Johann Wolfgang von**

## Les habiletés de savoir-être

Notre savoir-être résulte de ce que nous sommes vraiment en tant qu'individu : notre éducation, nos valeurs, nos besoins, nos attentes, notre sens des autres, notre environnement. En un mot, ce qui fait que nous sommes « nous ».

**Identification des habiletés de savoir-être qui sont mesurables :**

- **Respect ;**
- **Confiance en soi et assurance ;**
- **Authenticité ;**
- **Conscience de soi ;**
- **Ouverture d'esprit et flexibilité ;**
- **Volonté de connaître l'autre ;**
- **Conscience et distanciation de sa culture.**

**Respect :**

- Savoir spontanément traiter quelqu'un avec égard (politesse et bienveillance) ;
- Tenir compte de l'autre, de sa personnalité, de son opinion ;
- Accepter l'autre dans ses différences ;
- Ne pas avoir de préjugé, ne pas le juger ou le traiter comme nous n'aimerions pas être traités ;
- Reconnaître son savoir-faire.

**Confiance en soi et assurance :**

- Ressenti qui fait que l'on se fie à soi-même, qu'on croit en ses possibilités ;
- Perception positive de soi ;
- Connaissance et croyance en ses ressources ;
- Aisance naturelle à travers les comportements verbaux et non verbaux ;
- S'affirmer tout en respectant les autres.

**Authenticité :**

- Capacité à être soi-même, à être vrai ;
- Harmonie intérieure, adéquation entre paroles et vécus ;
- Honnêteté envers soi, et donc envers les autres ;
- Spontanéité naturelle, sans impulsivité.

**Conscience de soi :**

- Capacité à prendre conscience de ses propres émotions, ses besoins, ses attentes, ses intérêts, ses valeurs, ses préjugés, ses biais, ses forces,

ses limites, ses points à améliorer ;

- Respecter et faire respecter ses valeurs qui déterminent la perception et l'analyse des événements ;
- Reconnaître ses émotions et identifier les mécanismes qui empêchent d'agir spontanément ;
- Connaître ses forces, ses points à améliorer ;
- Connaître ses limites et leurs effets sur le comportement.

**Ouverture d'esprit et flexibilité :**

- Capacité à comprendre l'autre, à s'intéresser à ses idées, à croire en ses capacités, à accueillir la diversité, à accepter avec discernement l'influence que les autres peuvent exercer sur nous (ouverture d'esprit) ;
- Accepter les retours de l'autre ;
- Adapter son approche aux personnes et au contexte ;
- S'intégrer à une équipe malgré des visions différentes ;
- Remettre en question son comportement si nécessaire.

**Volonté de connaître l'autre :**

- Capacité à être curieux et déterminé à connaître et à comprendre d'autres visions, d'autres pratiques, parfois différentes des siennes ;
- Curiosité à découvrir le contexte de l'autre ;
- Capacité à se situer face à l'autre (accord ou désaccord), à s'ouvrir face à la différence (tolérance).

**Conscience et distanciation de sa culture :**

- Avoir conscience de l'impact de sa culture sur soi-même et sur les autres ;
- Prendre du recul sur ses valeurs pour s'ouvrir aux valeurs de l'autre ;
- Identifier les différences culturelles entre soi et l'autre et les mesurer puis les accepter.

Tout cela peut être évalué avec des critères tels que :

- 1 Non démontré ;
- 2 Partiellement démontré ;
- 3 Démontré de façon satisfaisante ;
- 4 Démontré de façon très satisfaisante.



**Les deux choses les plus importantes n'apparaissent pas au bilan de l'entreprise : sa réputation et ses hommes.**

**Ford, Henry**