

« Moi, je manque de savoir-être ? »

Les conseils d'Eléna Fourès,
expert en leadership et
multiculturalité,
du cabinet Idem per Idem.
elena.foures@idem-per-idem.com



Le savoir-être est basé sur la triade « tact, attention aux autres et respect des codes sociaux ». Ces trois attitudes proviennent du côté « personne » du triangle identitaire. Réunies, elles constituent le savoir-être qui fait partie intégrante des « soft skills » d'une fonction (deuxième côté du triangle). Quant à l'expertise composée respectivement des savoirs et les savoir-faire, elle se situe sur le troisième côté. Le savoir-être se manifeste dans les détails : être à l'heure, mettre son manteau au vestiaire ou sur un portemanteau et pas sur sa chaise, demander la permission de « tomber » la veste en réunion, remercier après une invitation... Autrefois, c'était une certaine éducation, aujourd'hui c'est un « asset » du capital professionnel. L'ascension hiérarchique augmente l'exposition et risque de magnifier le manque de savoir-être susceptible de jouer contre vous. C'est pour cela qu'au sommet, il y a toujours quelqu'un chargé du protocole pour ne pas commettre d'impairs dont la résonance pourrait être désastreuse pour l'entreprise. Dans le monde global d'aujourd'hui, la connaissance multiculturelle des codes s'impose : si vous recevez, par exemple, une délégation chinoise de 6 personnes, vous devez la recevoir également à 6. Un « angle mort » ici peut coûter un contrat de plusieurs millions, car votre présence à 4 aura été interprétée comme un manque de respect. ■

À FAIRE

1 // Se renseigner

Lisez les manuels et guides du savoir-être, surtout si vous êtes étranger ou que vous ne connaissez pas les us et coutumes du secteur, pour ne pas commettre d'erreurs et éviter de perdre ou de faire perdre la face.

2 // Montrer votre connaissance des codes

Une façon de montrer aux personnes averties que vous faites partie du « club ». Cela procure un fort sentiment d'appartenance, ne vous en privez pas.

3 // Faire preuve de tact

En compagnie des personnes qui manquent de savoir-être, le tact est de ne pas le leur faire remarquer. C'est la quintessence de la « Gentleman's Attitude ».

À NE PAS FAIRE

1 // Exercer votre savoir-être d'une façon sélective

Quand le savoir-être du manager s'exprime exclusivement envers ses pairs et ses supérieurs et non avec les collaborateurs, cela finit par se savoir et nuire à son image.

2 // Avoir des complexes

Certains ont acquis leur capital de savoir-être durant leur enfance, d'autres à l'âge adulte grâce à un mentor ou un coach. Ne vous comparez pas, exercez-le sereinement. Votre aisance fera oublier le reste.

3 // Dispenser des conseils

Ne faites surtout pas de « coaching sauvage » dans ce domaine à l'égard de qui que ce soit. Même avec les meilleures intentions, ce serait le comble de l'absence de tact.