



WUSIS

Whip Up Self interpersonal Inventory Skills

Le Référentiel WUSIS© des Soft Skills by Whip Up Labs

SOMMAIRE

PAGE 3. Introduction - explorer les Soft Skills

PAGE 4. Le référentiel WUSIS

PAGE 5. Bâtir sa valeur ajoutée

PAGE 6. Les Catégories des Soft Skills

PAGE 7. Les Skills de la Cognition

PAGE 27. Les Skills de la Communauté

PAGE 45. Les Skills de la Construction

PAGE 61. Bibliographie



Explorer les Soft Skills

Le référentiel Whip Up Self interpersonal Inventory Skills (WUSIS) est la bible des soft skills de Whip Up Labs. Nous avons développé un éventail de 24 compétences interpersonnelles pour mieux expliquer et comprendre les comportements de chaque personne.

Aux sources des Soft Skills

Tout le monde a entendu parler des soft skills. Mises en avant dans les années 1970 aux États-Unis et un peu plus tard chez nous, les « compétences douces » sont des compétences comportementales, cognitives et relationnelles qui montrent comment on fonctionne dans un contexte donné. Ces compétences peuvent être innées, mais elles peuvent aussi se développer car elles reposent sur des styles d'apprentissages généralisés.

Plusieurs référentiels de soft skills existent aujourd'hui et Whip Up Labs vous propose son référentiel de WUSIS (Whip Up Self interpersonal Inventory Skills) pour mieux s'adapter et affronter l'adversité.

Un enjeu de renouvellement des pratiques

Les entreprises s'intéressent de plus en plus aux soft skills de leurs collaborateurs et elles deviennent au centre des processus de recrutement. Face à un besoin grandissant de transversalité face aux nouveaux enjeux technologiques, les pratiques managériales doivent évoluer et miser sur le maintien et le développement de compétences interpersonnelles.

Comment exploiter ce document

Ce document présente les 24 WUSIS de Whip Up Labs, séparés en trois catégories : Cognition, Communauté et Construction. Afin de comprendre parfaitement à quoi correspondent nos soft skills, vous trouverez pour chaque WUSIS, une définition courte, l'ancrage théorique avec une référence pour aller plus loin, ainsi qu'un exemple d'utilisation de la WUSIS au quotidien.

À propos de l'auteur

Cédric Plessis dirige la recherche chez Whip Up Labs. Il est docteur en psychologie, spécialisé dans les questions de motivation. Il apporte à ce référentiel sa vision, forte de plusieurs années de recherche en psychologie cognitive et sociale.





Le référentiel WUSIS

Pourquoi constituer un référentiel ?

Nos parcours de vie nous ont appris et renforcé à nous comporter d'une certaine manière au travail. Toute personne peut donc exprimer des soft skills différentes et les exprimer de façon toute aussi variable. Le référentiel WUSIS permet à chaque personne de se reconnaître une ou plusieurs soft skills et de mieux comprendre comment les utiliser les valoriser.



Organisation du référentiel

Les 24 WUSIS sont triées en trois catégories illustrant nos comportements avec autrui.

La catégorie COGNITION comprend toutes les ressources cognitives qu'il est possible de valoriser dans un contexte donné. Ce sont des compétences personnelles de développement socio-cognitif pouvant être issues de la personnalité. On retrouve la confiance en soi, la curiosité, apprendre à apprendre, l'auto-évaluation, la flexibilité, la résilience, la modestie, l'intelligence émotionnelle et la positivité.

La catégorie COMMUNAUTÉ regroupe les WUSIS qui définissent la façon dont on a de se comporter avec autrui. Ce sont des compétences interpersonnelles qui nourrissent nos ressources sociales, elles ont une part d'inné et d'acquis. On y trouve l'aisance relationnelle, la compassion, la communication, l'esprit d'équipe, la capacité à fédérer, l'écoute des autres, la gestion des conflits et la négociation.

La catégorie CONSTRUCTION révèle des compétences orientées vers la fixation et la poursuite d'objectifs, afin de construire des ressources méthodologiques. Elles peuvent être développées. Cette catégorie contient la gestion du stress, la résolution de problèmes, la planification, l'analyse, la créativité, la rigueur et la réactivité.



Bâtir sa valeur ajoutée

Innées ou acquises - apprendre à valoriser ses forces !

Les soft skills sont des forces qu'il est nécessaire de valoriser. Elles sont à l'interaction de qui nous sommes et de qui nous pouvons être. Certaines WUSIS sont liées à la personnalité et elles ont été construites au cours de la vie. D'autres sont des compétences développables, qu'il est possible d'apprendre à mobiliser. Dans les deux cas, il est primordial d'apprendre à valoriser ses forces et de montrer sa valeur ajoutée dans un contexte de travail.



Apprendre à faire avec les forces d'autrui

Chez Whip Up Labs, nous pensons que chaque individu est unique et doit pouvoir valoriser sa singularité. Dans une équipe, les managers doivent s'assurer de la bonne conduite des compétences techniques, tout en prenant en compte les soft skills de chacun. Comment une personne qui sait gérer son stress réagit face à l'adversité ? Comment dois-je positionner une personne avec de bonnes capacités d'écoute dans une équipe ? Que peut apporter une personne résiliente à mon équipe ? Ce sont autant de questions auxquelles le référentiel WUSIS peut répondre.

Bien connaître ses collaborateurs, c'est aussi protéger leur bien-être psychologique et s'assurer d'un niveau optimal de performance.

RDV SUR NOTRE SITE

www.whipuplabs.com



Les Catégories



COGNITION

Compétence personnelle de développement socio-cognitif, ou comment je mobilise mes pensées pour acquérir davantage d'impact sur les événements.



COMMUNAUTÉ

Compétence interpersonnelle pour agir avec autrui, ou comment j'entre en contact et me mobilise au service d'une dynamique collective.



CONSTRUCTION

Compétence orientée vers la construction et la poursuite d'objectifs, ou comment j'active mes compétences pour atteindre un objectif donné.



COGNITION

Découvrir les Soft Skills de la Cognition

Le Référentiel WUSIS(c) des Soft Skills by
Whip Up Labs

Les Skills de la Cognition



L'organisation de ses pensées

Les pensées font évidemment partie de notre quotidien, car notre cerveau analyse tout et tout le temps. Nos capacités d'attention étant limitées, il est essentiel d'organiser toutes ces pensées en schémas plus pratiques à gérer.

Les Skills de la cognition agissent comme des filtres de l'information de notre environnement. Rebondissons-nous après un échec ? Est-ce que je connais mes forces et faiblesses ? Comment comprendre et appréhender ses propres émotions et celles des autres ? Vous trouverez dans cette partie les clés pour décrypter ses filtres et les biais cognitifs sous-jacents.





CONFIANCE EN SOI

S'appuyer sur ses forces, tout en ayant conscience de ses faiblesses.



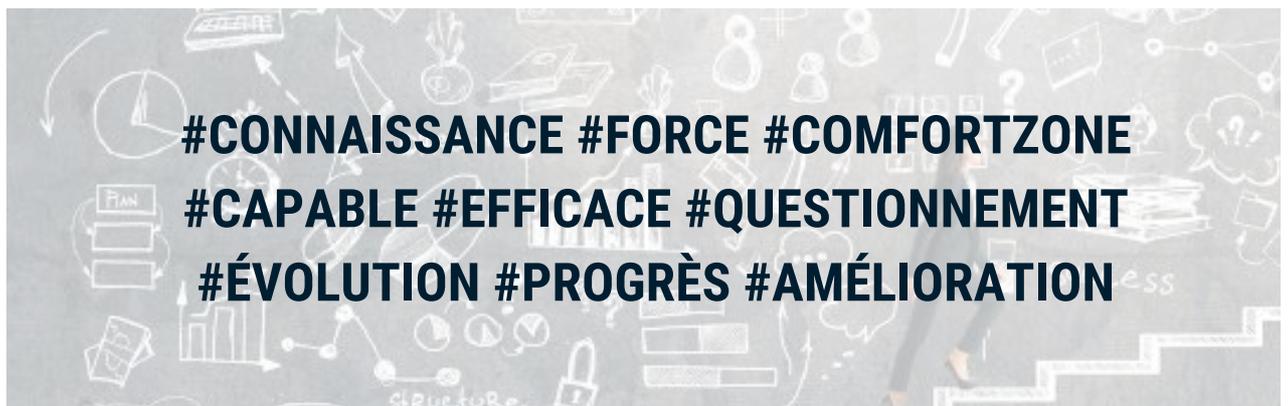
Les Soft Skills de la Cognition



Confiance en soi

Définition

La confiance en soi est la reconnaissance individuelle de ses propres capacités, l'appréciation de soi et la conscience de ses propres émotions.



Utilisation

Une meilleure connaissance et appréciation de soi mène à une identification pointue de ses forces, mais aussi de ses faiblesses. Ce qui permet de s'appuyer sur ses forces, tout en anticipant des situations mettant en cause nos faiblesses.

Contexte théorique

La confiance en soi intrinsèque correspond aux pensées et émotions liées à l'estime de soi. La confiance en soi extrinsèque correspond à ses comportements envers les autres, comme le fait de montrer sa confiance en soi, sa capacité de communication ou la capacité à maîtriser ses émotions.

Cette compétence est aussi l'accès à des croyances d'auto-efficacité, Bandura les décrit comme des croyances en la capacité d'exécuter une tâche spécifique avec succès. De ce fait, la confiance en soi peut être travaillée par la maîtrise et la perception de tâches réussies, répétées dans le temps, mais aussi par l'apprentissage vicariant, c'est-à-dire le fait d'observer des réussites d'autrui.

Référence

Bandura, A. (1986). The explanatory and predictive scope of self-efficacy theory. *Journal of social and clinical psychology*, 4(3), 359.



CURIOSITÉ

**Avoir une orientation vers
l'apprentissage de nouvelles choses,
de nouvelles idées et personnes.**



Les Soft Skills de la Cognition



Curiosité

Définition

Être curieux·se, c'est reconnaître que la nouveauté importe plus que ce que nous savons déjà.

**#NOUVEAUTÉ #SINGULARITÉ #ORIGINALITÉ
#OUVERTURE #OUVERTD'ESPRIT
#INNOVATION #CHANGEMENT
#ANTICONFORMISTE #ATYPIQUE**

Utilisation

La curiosité se traduit par une nette préférence vers les choses nouvelles qui peuvent procurer un sentiment de découverte associée à des émotions positives.

Contexte théorique

La curiosité est une tendance à apprendre de nouvelles choses, c'est le désir résultant de l'écart entre ce que l'on sait et ce que l'on veut savoir, ou encore le désir et la volonté d'explorer de nouveaux événements ou de nouvelles situations, surtout quand ces dernières peuvent mener à des perspectives d'apprentissage. La curiosité est donc une posture, voire un trait de personnalité qui peut être lié à des émotions positives. En effet, l'anticipation de la découverte de nouvelles choses ou le sentiment de découverte lui-même sont associés à une récompense intrinsèque, purement liée au plaisir (activité autotélique).

Par ailleurs, la curiosité est liée au bien-être subjectif par la médiation d'autres dimensions de la personnalité issues du Big 5 telles que l'extraversion, la conscienciosité, le neuroticisme ou l'ouverture. L'état de flow est lié à la curiosité, c'est un état défini par un engagement intense dans une activité au point que rien d'autre n'a d'importance. Ce lien repose sur le fait que durant une expérience de flow, on trouve une activation élevée de la curiosité à un niveau sensoriel et cognitif.

Référence

Csikszentmihalyi, M. (2000). Beyond boredom and anxiety. Jossey-bass.



APPRENDRE À APPRENDRE

**Comprendre par soi-même et
s'intéresser à ce que les autres
peuvent nous apprendre.**



Les Soft Skills de la Cognition



Confiance en soi

Définition

Apprendre à apprendre se réfère à une compétence métacognitive suggérant une capacité à évaluer ses besoins en termes de connaissances et de s'engager dans l'apprentissage de celles-ci.



**#COMPRÉHENSION #APPRENDRE #DÉCOUVRIR
#CONNAISSANCES #BACHOTAGE
#APPROFONDIR #SCHOLAR #FORMATION
#CONSTRUCTION #PERFECTIONNEMENT**

Utilisation

Apprendre à apprendre s'exprime aujourd'hui de plus en plus par Internet et la période post-pandémique a montré une consolidation du e-learning, que ce soit à un niveau formel (cursus scolaire suivi en ligne) ou informel (auto-apprentissage).

Contexte théorique

Ceci passe par le développement de stratégies d'apprentissage pour optimiser son action et d'une certaine flexibilité dans l'apprentissage selon le contexte pédagogique.

La métacognition de l'apprentissage peut être aussi sociale, dans le but de la transmission de nouvelles connaissances, de l'apprentissage en transmettant, ou de l'organisation des connaissances.

Référence

Fisher, R. (2005). Teaching children to learn. Nelson Thornes.



AUTO-ÉVALUATION

Recherche d'amélioration continue, forte envie de progresser grâce à l'identification de ses forces et points d'amélioration.



Les Soft Skills de la Cognition



Auto-évaluation

Définition

L'auto-évaluation est la prise de temps pour réfléchir soi, ses acquis et expériences, de comprendre les raisons d'une réussite ou d'un échec.

**#CHALLENGE #DÉFI #ÉPREUVE #AMÉLIORATION
#PROGRESSION #PARI #OBJECTIF #CHALLENGER
#PROGRÈS #COMBAT**

Utilisation

Une personne avec une forte auto-évaluation, se connaît très bien et se fixe des objectifs cohérents avec ses attentes.

Contexte théorique

L'auto-évaluation repose sur une recherche d'amélioration continue, agrémentée d'une forte envie de progresser. Elle est liée à l'auto-efficacité et au locus de contrôle : les personnes avec une bonne auto-évaluation ont un locus de contrôle interne, car elles connaissent mieux leurs propres capacités.

Une auto-évaluation positive amène à une motivation plus autodéterminée car elle est synonyme d'une fixation de buts honnête et en accord avec une bonne identification de ses propres ressources.

Une auto-évaluation négative n'est pas forcément équivalente à une baisse de motivation, mais plutôt à une reconnaissance que la méthode actuelle ne fonctionne pas, ce qui initie la possibilité de s'engager dans une stratégie alternative.

Référence

Dweck, C. S., & Leggett, E. L. (1988). A social-cognitive approach to motivation and personality. *Psychological Review*, 95, 256-273.



FLEXIBILITÉ

S'adapter à un environnement instable et faire preuve d'initiative et de réactivité dans un contexte incertain.



Les Soft Skills de la Cognition



Flexibilité

Définition

La flexibilité est la capacité à adapter les stratégies de traitement de l'information face à un environnement nouveau ou changeant.

PLAN
#ADAPTÉ #ESPOIR #RÉACTIF #FLEX #SOUPLE
#ADAPTABLE #AGILE #ACCOMMODATION
#AJUSTÉ #ACCLIMATÉ

Utilisation

La flexibilité est une prise d'initiatives et une preuve de réactivité dans un contexte incertain.

Contexte théorique

La flexibilité cognitive est un processus d'apprentissage, dont les méthodes peuvent être apprises et renforcées. A l'inverse, l'inflexibilité cognitive survient lors de l'absence de changements face à un nouveau contexte. La flexibilité repose essentiellement sur les capacités d'attention de la personne et plus particulièrement dans la détection d'un changement de situation et de la nécessité d'une réponse non-routinière à cette situation.

Ces réponses reposent sur la connaissance acquise à propos des situations, cette connaissance peut être renforcée afin de réinterpréter les réponses non-routinières adaptées. On peut donc aussi définir la flexibilité cognitive comme la construction et la modification dynamique de représentations et réponses basées sur l'information, elle-même consolidée par une direction de l'attention vers des éléments saillants de l'environnement.

Référence

Canas, J., Quesada, J., Antolí, A., & Fajardo, I. (2003). Cognitive flexibility and adaptability to environmental changes in dynamic complex problem-solving tasks. *Ergonomics*, 46(5), 482-501.



RÉSILIENCE

Rebondir après un évènement intense - succès ou échec.



Les Soft Skills de la Cognition



Résilience

Définition

La résilience est le fait d'encaisser et de rebondir après un échec ou face à l'adversité, en allant au-delà pour atteindre le succès.

**#SELFCONFIDENCE #ENDURANT #FORT
#PERSÉVÉRANT #RÉGÉNÉRATION #SOLIDE
#RÉSISTANT #TENACE #RENFORCEMENT #STABLE**

Utilisation

La résilience va principalement s'exprimer par une préparation à l'encaissement de l'échec ou de l'adversité, à la recherche de sens après un problème, puis à la prévention et à l'anticipation de l'adversité future.

Contexte théorique

La résilience est une adaptation positive face à l'adversité afin de maintenir ou gagner de la santé mentale. C'est une compétence qui s'acquiert principalement pendant l'enfance suite à des événements de vie négatifs.

L'adaptation à ce moment de la vie se consolide durant le reste de la vie face à des événements modérément stressants surpassés. De ce fait, la résilience correspond à des stratégies de coping (gestion de problèmes) adaptées par le biais de réponses physiologiques ou psychologiques.

Référence

Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). Psychological capital: Developing the human competitive edge. Oxford, UK: Oxford University Press.



MODESTIE

**Reconnaître que l'on ne sait pas,
écouter ce que les autres ont à dire,
peu importe leur statut hiérarchique.**



Les Soft Skills de la Cognition



Modestie

Définition

La modestie peut être apparentée à un trait de personnalité et elle représente une stratégie de présentation de soi dans le but de créer des images favorables au niveau social.

**#HUMILITÉ #HUMBLE #SAGESSE #SIMPLICITÉ #VERTU
#MODÉRÉ #SIMPLELIFE
#NOEXCESS #NEVEROVER #NATUREL**

Utilisation

En tant que compétence, la modestie s'exprime à travers la reconnaissance que l'on ne sait pas et l'écoute réelle de ce que les autres ont à dire, peu importe leur statut hiérarchique.

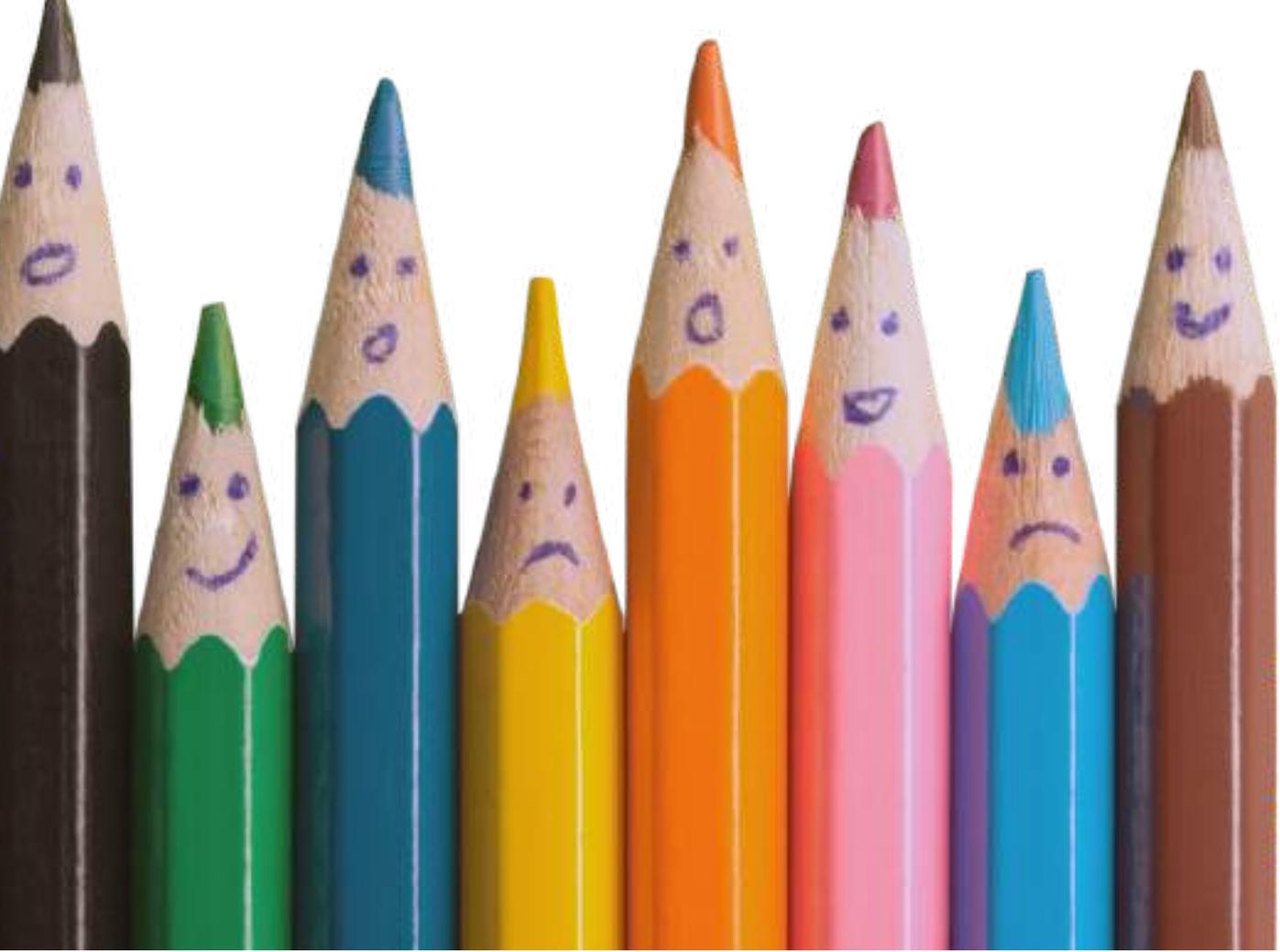
Contexte théorique

C'est une forme de sous-représentation des traits, contributions, attentes et accomplissements positifs d'une personne. La modestie comme présentation de soi est associée à la volonté de montrer une image positive de soi et de laisser une bonne impression. Mais cette volonté diffère selon le public auquel est destinée cette présentation de soi.

Cependant, une présentation positive exacerbée peut mener à des conséquences négatives et à un manque de crédibilité. La modestie s'avère être ici un équilibre entre la volonté de faire une bonne impression et les qualités réelles de la personne

Référence

Tice, D. M., Butler, J. L., Muraven, M. B., & Stillwell, A. M. (1995). When modesty prevails: Differential favorability of self-presentation to friends and strangers. *Journal of personality and social psychology*, 69(6), 1120.



INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

**Détecter et maîtriser ses propres
émotions.**



Les Soft Skills de la Cognition



Intelligence émotionnelle

Définition

L'intelligence émotionnelle est la tendance d'une personne à gérer et interpréter ses propres émotions et celles des autres.



Utilisation

Une intelligence émotionnelle importante permet de mieux gérer ces ressources émotionnelles, ce qui initie des interactions de meilleure qualité avec les pairs, tout en générant plus de ressources psychologiques.

Contexte théorique

Au travail, les personnes investissent leurs ressources personnelles afin de réduire la perte et de maximiser les gains. Les ressources émotionnelles amènent à des attitudes plus positives et une forme de performance, ce qui initie un engagement plus important. On peut donc affirmer qu'une bonne perception des émotions active des connaissances sur une situation, permettant de mieux l'évaluer et de comprendre le contexte émotionnel de celle-ci.

Le modèle de Salovey et Mayer a été débattu et les recherches les plus récentes indiquent que l'intelligence émotionnelle se divise plutôt en deux composantes : une première sur les connaissances émotionnelles acquises dans son histoire, une seconde sur les capacités de traitement des émotions pour les appliquer dans la vie réelle. L'intelligence émotionnelle peut être ainsi travaillée selon ces deux versants.

Référence

Salovey, P., & Meyer, J. D. (1989). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185–211.



POSITIVITÉ

Voir le bon côté des choses.



Les Soft Skills de la Cognition



Positivité

Définition

La positivité est le fait de voir le bon côté des choses en général, c'est une confiance en l'avenir et donc une posture déterminant un meilleur bien-être subjectif, en dépit d'un changement de contexte.



**#CORDIAL #OPTIMISTE #ENTHOUSIASTE
#GENTILLESSE #PHILOSOPHE #HAKUNAMATATA
#HAPPINESS #BIEN-ÊTRE #ENGOUEMENT
#ÉNERGIE**

Utilisation

Au travail, être positif·ve est lié à une meilleure santé, moins d'absentéisme, une plus grande auto-régulation, une motivation plus autodéterminée, plus de créativité, des relations interpersonnelles positives et moins de turn-over.

Contexte théorique

La positivité est proche de l'optimisme : les gens positifs se distinguent par leur capacité à affronter les problèmes, notamment à un niveau émotionnel.

La positivité est liée à la valeur des attentes que l'on se met. Si une personne doute sur l'atteinte d'un objectif, sa motivation et son engagement seront de moins bonne qualité.

Référence

Diener, E., Scollon, C. K. N., Oishi, S., Dzokoto, V., & Suh, E. M. (2000). Positivity and the construction of life satisfaction judgments: Global happiness is not the sum of its part. *Journal of Happiness Studies*, 1, 159–176.



COMMUNAUTÉ

Découvrir les Soft Skills de la Communauté

Le Référentiel WUSIS(c) des Soft Skills by
Whip Up Labs

Les Skills de la Communauté



Les facultés d'interaction

La Communauté fait référence au groupe social, qu'il soit au travail ou dans le privé. Chaque personne communique de façon différente, que ce soit à l'écrit, à l'oral, ou en écoutant de façon active les autres. Qu'on soit négociateur ou teamworker, les skills de la Communauté indiquent nos forces interpersonnelles et la façon dont nous percevons le "vivre ensemble".





AISANCE RELATIONNELLE

Avoir le contact facile et inspirer la confiance en très peu de temps.



Les Soft Skills de la Communauté



Aisance relationnelle

Définition

L'aisance relationnelle est une posture qui facilite les contacts et permet d'inspirer la confiance en très peu de temps auprès d'autrui.



**#ÉCHANGE #INSPIRANT #TEAMWORK #ÉQUIPE
#CONFIANCE #PROXIMITÉ #LIEN
#COLLECTIF #SOCIAL #GROUPE**

Utilisation

Une personne à l'aise avec ses relations peut s'insérer dans n'importe quelle équipe ou contexte, elle saura utiliser ses capacités d'écoute pour en devenir petit à petit un membre indispensable.

Contexte théorique

L'aisance relationnelle est une capacité à nouer des relations et à les entretenir. Les personnes avec une bonne aisance relationnelle ont des relations interpersonnelles présentant une tonalité chaleureuse et bienveillante.

Ceci passe par une bonne identification de son style de communication, d'une écoute active, d'une certaine assertivité, ainsi que d'une interaction entre une empathie mesurée et une intelligence émotionnelle fine. Cette habileté peut dépasser le cadre de l'équipe et s'exprimer à tout niveau de l'entreprise, comme avec les supérieurs hiérarchiques par exemple.

Référence

Rolland, J. P. (2019). L'évaluation de la personnalité: le modèle à cinq facteurs. Mardaga.



COMPASSION

Ressenti de la détresse d'autrui qui initie un besoin d'aider.



Les Soft Skills de la Communauté



Compassion

Définition

La compassion est un processus interpersonnel impliquant le fait de notifier, trouver du sens, ressentir et agir qui peut soulager une autre personne d'une certaine façon.

**#SOUTIEN #BONTÉ #BIENVEILLANCE #GÉNÉROSITÉ
#SENSIBLE #SYMPATHIE
#HUMANITÉ #ALTRUISTE #ACCUEILLANT
#PRÉVENANT**

Utilisation

La compassion s'exprime donc à la fois entre la personne en souffrance et la personne compatissante, mais elle a un effet auprès de tout le contexte de travail, tout en participant à l'élaboration des valeurs, normes et pratiques d'une entreprise.

Contexte théorique

C'est une expérience vicariante de la détresse d'une personne qui initie le besoin de l'aider, cette expérience repose sur la libération de la parole, sur l'honnêteté, sur la confiance, le soutien et le respect mutuel. En effet, le travail est un contexte d'expressions d'émotions à la fois positives et négatives, de nombreux éléments peuvent mettre en exergue les émotions négatives comme l'ambiguïté du rôle, l'insécurité au travail ou un management toxique.

La compassion permet de ramener des émotions positives sur le lieu de travail en procurant des ressources pour affronter directement l'adversité, des émotions positives qui peuvent survenir en étant témoin d'une interaction reposant sur la compassion.

Référence

Dutton, J. E., Workman, K. M., & Hardin, A. E. (2014). Compassion at work. *Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav.*, 1(1), 277-304.



COMMUNICATION

Transmettre à l'oral et à l'écrit des idées et informations par des stratégies appropriées.



Les Soft Skills de la Communauté



Communication

Définition

La communication correspond à la compétence d'exprimer sous des formes écrites, orales, visuelles et non verbales, des pensées et émotions.



Utilisation

Toutes les compétences de communication aident à transmettre des idées et des feedbacks, mais aussi à les recevoir et les comprendre.

Contexte théorique

La communication est aussi la faculté d'échanger avec d'autres personnes grâce à une compréhension et une utilisation pertinente de bonnes stratégies de communication. Les compétences de communication orale sont des activités telles que se présenter, la prise de parole en public, donner et recevoir des feedbacks, s'adapter à son public et capter leur attention. La capacité d'écoute mène à une meilleure compréhension et donc une meilleure capacité de problèmes, ce qui favorise la construction de relations solides.

La communication écrite est la capacité à écrire des documents de façon claire et précise, selon un ordre prévu, en adaptant le style d'écriture à son destinataire. Un autre élément important de la communication est la communication non-verbale, qui correspond à l'environnement de communication (éclairage, température par exemple), les caractéristiques physiques du communicant (posture, apparence), ainsi que les mouvements du corps ou les expressions faciales .

Référence

Kleckner, M. J., & Marshall, C. R. (2014). Critical communication skills: Developing course competencies to meet workforce needs. *The Journal of Research in Business Education*, 56(2), 59.



ESPRIT D'ÉQUIPE

Coopérer facilement, en s'adaptant aux autres personnes, avoir la culture du feedback.



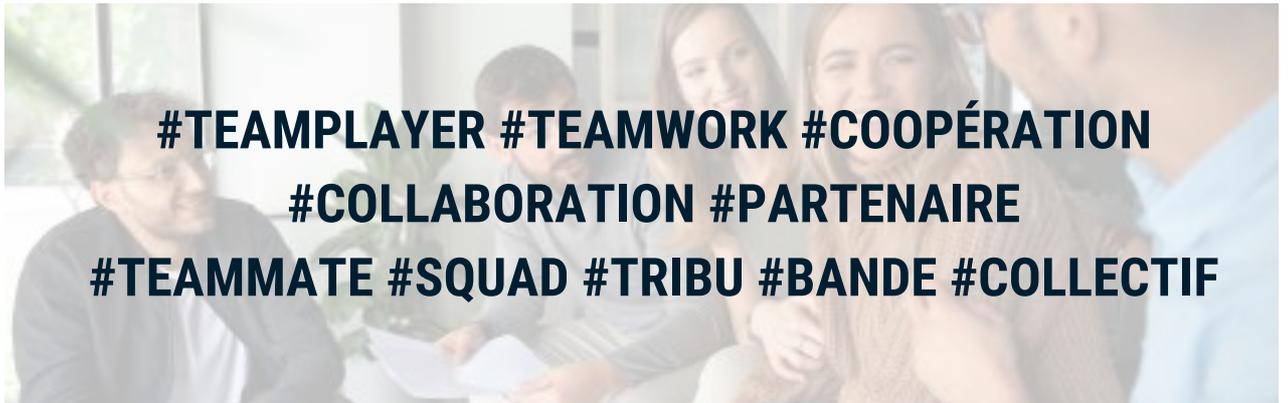
Les Soft Skills de la Communauté



Esprit d'équipe

Définition

On peut rapprocher l'écoute des autres de l'agréabilité qui décrit des personnes altruistes, prévenantes, s'occupant spontanément du bien-être des autres.



Utilisation

Les autres membres de l'équipe voient le ou la teamworker comme quelqu'un sur qui il est possible de compter en toute circonstance, notamment face à l'adversité.

Contexte théorique

Les personnes avec un esprit d'équipe excellent dans le travail d'équipe qui permet à des gens ordinaires d'atteindre des résultats exceptionnels. Une personne animée par le travail d'équipe exprime son auto-efficacité par le biais d'équipe, sans non plus être forcément le leader de celle-ci.

L'esprit d'équipe repose ici sur la prise en compte et la valorisation de chaque compétence des membres de l'équipe, de chaque force et de chaque faiblesse. L'esprit d'équipe est donc un sentiment d'adaptation, nourri par une volonté d'échanger, de pouvoir délivrer et recevoir des feedbacks.

Référence

Harris, P. R., & Harris, K. G. (1996). Managing effectively through teams. *Team Performance Management: An International Journal*, 2(3), 23-36.



CAPACITÉ À FÉDÉRER

Entraîner une équipe vers une vision commune grâce à la reconnaissance et la bonne évaluation des compétences de ses collaborateurs.



Les Soft Skills de la Communauté



Capacité à fédérer

Définition

La capacité à fédérer peut être liée au leadership. Le leadership correspond à une forte responsabilité, des ressources attentionnelles focalisées sur l'objectif, une confiance en soi et la capacité à influencer le comportement d'autrui.

**#ENGAGEMENT #CAPITAINE #LEADERSHIP #VISION
#INSPIRATION #MANAGER
#ENTRAÎNEUR #MENEUR #BOSS #MAESTRO**

Utilisation

La capacité à fédérer est l'expression du leadership dans une communauté, à travers la poursuite d'un but commun.

Contexte théorique

Les personnes avec une importante capacité à fédérer créent des contextes situationnels et des conditions dans lesquelles les collaborateurs s'engagent dans efforts créatifs pour accomplir leurs objectifs, notamment quand cette forme de leadership est plutôt transformationnel que transactionnel, donc plutôt par l'identification des défis à venir et des ressources à allouer, plutôt que le ciblage des intérêts personnels de l'équipe.

De ce fait, la capacité à fédérer repose sur le partage et la diffusion d'une vision commune, basée sur la reconnaissance et la bonne évaluation des compétences des collaborateurs.

Référence

Redmond, M. R., Mumford, M. D., & Teach, R. (1993). Putting creativity to work: Effects of leader behavior on subordinate creativity. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 55, 120–151.



ÉCOUTE DES AUTRES

Poser des questions si l'on a pas compris et se souvenir des instructions données.



Les Soft Skills de la Communauté



Écoute des autres

Définition

L'écoute des autres est une posture d'ouverture aux autres, que ce soit dans une perspective d'apprentissage, d'interaction sociale, de compassion, ou d'aisance relationnelle.



Utilisation

Écouter avec attention se caractérise par une communication entre les regards, des silences attentifs, des hochements de tête occasionnels, ou des relances verbales.

Contexte théorique

Cette compétence peut s'acquérir lors du parcours scolaire à l'enfance, mais elle peut être aussi grandement développée avec un entraînement rigoureux. Par définition, l'écoute est un processus interactif durant lequel les écoutants interprètent activement ce qu'ils savent et ce qu'ils écoutent.

C'est donc une interaction entre la connaissance actuelle et la connaissance qu'ils sont en train d'acquérir. Écouter autrui est donc forcément une posture active, car ceci implique une compréhension.

Référence

Bostrom, R. N. (1990). Listening skills: Measurement and application. New York: Guilford.



GESTION DES CONFLITS

**Prévenir et gérer des tensions et
conflits.**



Les Soft Skills de la Communauté



Gestion des conflits

Définition

La gestion de conflits est définie par une réaction individuelle à la perception que les aspirations de deux parties ne peuvent pas être achevées simultanément.



Utilisation

Au niveau d'un groupe, c'est l'identification des stratégies destinées à réduire ou à résoudre le conflit. Ces stratégies peuvent être l'accommodation, l'évitement, le compromis, la collaboration ou la compétition. De ce fait, les stratégies peuvent être directes ou alors centrées sur l'allègement émotionnel du conflit, par la prévention et la gestion des tensions.

Contexte théorique

Un conflit est un processus dans lequel chaque partie perçoit ses intérêts comme étant opposés ou affectés de façon négative par une autre partie. Ces conflits peuvent survenir entre personnes, groupes ou organisations. Ils peuvent être liés à la tâche directement ou au niveau des relations entre les gens, que ce soit dans un même groupe ou entre groupes.

Il est intéressant de noter que la vision du conflit a évolué en passant d'une vue traditionnelle dans laquelle le conflit provient de « mauvaises » personnes, à une vue contemporaine stipulant que le conflit est de toute façon inévitable mais qu'il peut être géré, à une vision interactionniste montrant que le conflit provient d'un engagement vers la poursuite d'un objectif et qu'il peut stimuler la créativité par la recherche de solutions communes.

Référence

Pruitt, D.G., & Rubin, J.Z. (1986). Social conflict: Escalation, stalemate and settlement. New York: Random House.



NÉGOCIATION

Intégrer plusieurs points de vue tout en argumentant pour faire accepter le sien.



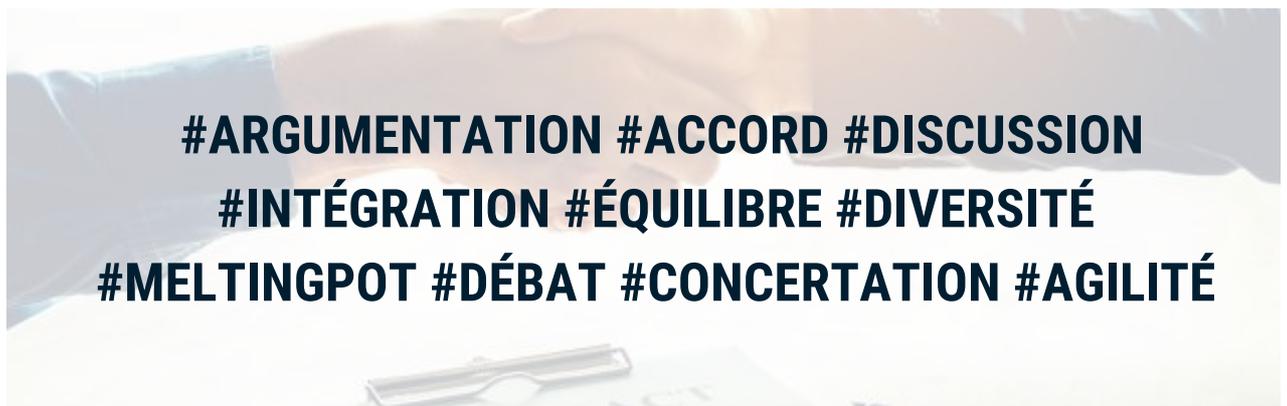
Les Soft Skills de la Communauté



Négociation

Définition

La négociation est un processus dans lequel deux ou plusieurs parties, individus ou groupes, interagissent pour développer des arguments potentiels, destiné à guider et à réguler leurs futurs comportements.



Utilisation

Les capacités de négociation reposent sur une bonne écoute et une compréhension de son interlocuteur pour élaborer rapidement des stratégies de création de valeur.

Contexte théorique

La négociation est une tâche qu'il est possible de résoudre uniquement par la négociation entre différentes parties, plutôt que de façon individuelle. La négociation aide les différentes parties à atteindre un objectif commun, à résoudre des conflits et à construire des relations saines, en intégrant plusieurs points de vue pour pouvoir faire accepter tout ou partie de son propre point de vue.

Il existe deux perspectives dans la négociation. Une première est dite distributive, les négociateurs mettent en place leur règlement souhaité, les points de résistance qui peuvent les éloigner du but souhaité et les moyens d'obtenir un bénéfice maximal. Ceci passe par la désignation d'offres, de concéder très lentement, d'exagérer la valeur des concessions et de fortement travailler les points de résistance. Une seconde négociation est vue comme intégrative, le but recherché est de maximiser de toutes les parties en créant de la valeur et en recherchant des solutions gagnant-gagnant. Cette forme de négociation repose sur un échange ouvert d'informations, sur l'invention, la recherche d'intérêts communs et la coopération.

Référence

Roloff, M. E., Putnam, L. L., & Anastasiou, L. (2003). Negotiation skills. Handbook of communication and social interaction skills, 801-833.



CONSTRUCTION

Découvrir les Soft Skills de la Construction

Le Référentiel WUSIS(c) des Soft Skills by Whip Up Labs



Les Skills de la Construction



Mettre en action ses talents

La partie Construction inclut les compétences méthodologiques que nous développons pour résoudre les problèmes. On peut mettre en avant sa créativité pour rechercher des solutions alternatives, ou alors planifier précisément les étapes à venir d'une poursuite d'objectifs pour éviter les aléas. Dans tous les cas les compétences de la Construction nous aident à élaborer les étapes pour atteindre un objectif et trouver des éléments réalistes de fixation d'objectifs.





GESTION DU STRESS

Garder son calme face à la pression.



Les Soft Skills de la Construction



Gestion du stress

Définition

L'émotion est une stimulation interne ou externe provoquant une rupture de la continuité des transactions entre les personnes et le milieu extérieur. Le stress s'inscrit dans une conception dynamique du stress, il n'est pas dépendant d'une situation mais s'inscrit dans la transaction entre les deux (on parle d'approche transactionnelle du stress).



**#TRANQUILLE #CALME #SEREIN #ADAPTATION
#PAISIBLE #POSÉ #IMPETURBABLE
#NOSTRESS #NOPRESSURE #QUIÉTUDE**

Utilisation

Une bonne gestion du stress n'est pas forcément synonyme d'optimisme, elle réfère surtout à de bonnes capacités à ne pas se laisser submerger par l'adversité et plus particulièrement par des situations stressantes. Les individus qui gèrent leur stress sont plus à même de garder leur calme face à la pression.

Contexte théorique

La gestion du stress peut s'apprendre mais elle relève aussi d'un caractère inné, ancré dans la personnalité et la dimension du névrosisme (stabilité émotionnelle). Ce dernier est un système motivationnel de régulation des conduite d'évitement et de retrait face à un événement stressant, c'est la plus ou moins grande allocation des ressources attentionnelles vers cet événement.

Les personnes présentant un faible névrosisme et donc une forte stabilité émotionnelle sont moins pessimistes, produisent moins de cognitions négatives et n'ont pas tendance à exprimer d'émotions négatives comme le stress.

Référence

Mauss, I. B., Bunge, S. A., & Gross, J. J. (2007). Automatic emotion regulation. *Social and Personality Psychology Compass*, 1(1), 146-167.



RÉSOLUTION DE PROBLÈMES

Avoir une bonne capacité d'analyse afin de pouvoir résoudre un problème complexe en alliant théorie et pratique.



Les Soft Skills de la Construction



Résolution de problèmes

Définition

Face à l'adversité, la résolution de problèmes (appelée « coping ») correspond alors à l'ensemble des processus cognitifs et comportementaux qu'un individu interpose entre lui et un événement perçu comme menaçant, afin de maîtriser, tolérer ou diminuer l'impact de celui-ci sur son bien-être physique et psychologique.

**#NOPROBLEM #SOLUTION #ABOUTISSEMENT
#INGÉNIEUX #ASTUCIEUX #INVENTIF
#PRISEDERECUL #INGÉNIOSITÉ #PASDESOUCI
#ALTERNATIVE**

Utilisation

Une personne gérant les problèmes de façon efficace possède une bonne capacité d'analyse, elle peut résoudre un problème complexe en alliant théorie et pratique.

Contexte théorique

On distingue deux types principaux de coping, avec des stratégies adaptées ou dysfonctionnelles, un centré sur le problème ou un coping centré sur les émotions. Le coping centré sur le problème est l'ensemble des efforts individuels investis dans des actions directes dans le but de modifier directement la relation individu-situation. C'est une stratégie d'approche vers le problème ayant suscité l'émotion pour altérer et réduire la source du stress, réduire les exigences de la situation et optimiser les ressources disponibles pour l'affronter.

Le coping centré sur les émotions est l'ensemble des tentatives effectuées pour contrôler la tension émotionnelle induite par la situation. Régulation individuelle de la détresse psychologique grâce des stratégies dirigées vers soi et les émotions (comme par exemple la minimisation de la menace, la réévaluation positive de la situation, l'auto-accusation, l'évitement-fuite de l'élément stressant ou la recherche de soutien social).

Une dernière stratégie de coping s'inscrit entre les deux : le coping centré sur la recherche de soutien social. Ce soutien social peut être recherché pour soulager une émotion négative ou alors pour trouver des solutions au problème.

Référence

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. Springer publishing company.



PLANIFICATION

Etre capable de s'organiser, savoir anticiper, gérer son temps et ses priorités, en autonomie.



Les Soft Skills de la Construction



Planification

Définition

La planification est une façon de se fixer des objectifs dans le temps, ainsi que des sous-objectifs pour y parvenir. Cette fixation de sous-buts s'exprime à travers une prédiction des comportements, une priorisation d'actions ou une planification à court terme.



Utilisation

Les personnes qui planifient ont une forte aptitude à se motiver par soi-même dans la poursuite des objectifs à long terme et des engagements pris, elles sont capables de s'organiser, d'anticiper et gérer son temps et ses priorités, le tout en autonomie.

Contexte théorique

La planification est directement liée au sentiment de contrôle perçu sur les actions, elle explique le lien entre une fixation d'objectifs et la satisfaction au travail.

Planifier est donc une stratégie pour gérer son stress, mais aussi pour répondre à une charge de travail dans un cadre avec des possibilités d'autonomie. En effet, la planification va alléger ces effets par l'intermédiaire d'une meilleure perception du contrôle sur le temps et donc d'une impression de meilleure gestion du temps.

Référence

Macan, T. H. (1994). Time management: Test of a process model. *Journal of applied psychology*, 79(3), 381.



ANALYSE

Collecter et analyser des informations et situations, prendre du recul sur le monde qui nous entoure.



Les Soft Skills de la Construction



Analyse

Définition

L'analyse se réfère à l'esprit analytique qui est la capacité à reconnaître des problèmes, à y réfléchir de façon détaillée et à y trouver des solutions.

**#LAMACHINE #RAISONNEMENT #HOLISTIQUE
#INFORMÉ #PRÉCISION #OBJECTIVITÉ
#CONNAISSANCE #SYSTÈME #ÉTUDE #GLOBAL**

Utilisation

L'esprit d'analyse repose essentiellement sur la confiance en soi, la prise en compte du contexte dans son ensemble, la créativité, la flexibilité cognitive, la curiosité, l'intuition et l'ouverture d'esprit.

Contexte théorique

C'est la propension à s'engager dans une activité avec un certain scepticisme. C'est un mode de pensée qui repose sur des critères précis, qui peut s'auto-corriger et qui est forcément sensible au contexte. Ceci passe par une pensée holistique, en réseau, par une compréhension des corrélations et des liens de cause à effet pour développer des solutions envisageables.

C'est donc une prise de recul sur le monde pour mieux le comprendre et l'appréhender. Face à un problème, l'esprit analytique identifie les circonstances d'apparition, l'étendue de ce problème et un ensemble de solutions possibles à mettre en place.

Référence

Lipman, M. (1987). Critical thinking: What can it be?. *Analytic Teaching*, 8(1).



CRÉATIVITÉ

Trouver des solutions face à de nouveaux problèmes en s'affranchissant du cadre si besoin, ou en regardant ce qui se fait ailleurs.



Les Soft Skills de la Construction



Créativité

Définition

La créativité est le fait de s'affranchir du cadre dans une situation donnée, de trouver des solutions face à de nouveaux problèmes, de regarder ce qui se fait ailleurs, d'avoir de nouvelles idées et de nouveaux projets.

**#AUDACIEUX #OUT-OF-THE-BOX #SINGULIER
#NOUVEAUTÉ #ACTUEL #INNOVATEUR
#MODERNE #DIFFÉRENCE #BRANDNEW #INÉDIT**

Utilisation

Les personnes créatives préfèrent la complexité des situations, elles sont détachées d'un fonctionnement stéréotypé et s'orientent vers une certaine sensibilité à l'esthétique, la flexibilité, ou le simple plaisir de créer.

Contexte théorique

La définition propre de la créativité a été largement enrichie dans le temps. La créativité peut être vue comme une combinaison entre des processus primaires (fantaisie par exemple) et des processus secondaires (logique). C'est un fonctionnement optimal où tous les éléments fonctionnent en même temps de façon naturelle, menant à une conclusion qui sera forcément supérieure à l'original.

La créativité peut être entraînée, mais ses fondements font partie de la personnalité. En effet, on peut approcher la créativité de la dimension d'ouverture dans le référentiel Big 5. S'ouvrir à ses idées ou à celles des autres permet d'avoir de nouvelles idées ou de participer à de nouveaux projets.

Référence

Csikszentmihalyi, M. (2015). The systems model of creativity: The collected works of Mihaly Csikszentmihalyi. Springer.



RIGUEUR

Réaliser des tâches en suivant avec exactitude les règles et procédures.



Les Soft Skills de la Construction



Rigueur

Définition

Une personne rigoureuse réalise des tâches en suivant avec exactitude les règles et les procédures, elle est soigneuse, ordonnée, organisée, avec une propension au rangement organisé. La rigueur peut aussi être associée à de la persévérance et de la témérité.

**#PLAN #MÉTICULEUX #MÉTHODIQUE #MINUTIEUX
#POINTILLEUX #ASSIDU
#DILIGENCE #PRÉCISION #EXACTITUDE #CONCISION**

Utilisation

Les individus rigoureux valorisent grandement leurs habitudes et ils adhèrent de manière stricte à leurs propres principes, tout en se tenant à leurs obligations morales de façon scrupuleuse.

Contexte théorique

La rigueur est renforcée par des attitudes routinières au travail, comme un horaire fixe dans les différentes tâches au travail, ou une priorisation inflexible des objectifs à suivre.

Cette valorisation s'explique par une préférence envers des situations, activités, méthodes et procédures que les personnes rigoureuses connaissent et maîtrisent bien.

Référence

Hogan, J., & Ones, D. S. (1997). Conscientiousness and integrity at work. In Handbook of personality psychology (pp. 849-870). Academic Press.



RÉACTIVITÉ

Réagir rapidement face à des imprévus en hiérarchisant les actions en fonction de leur importance.



Les Soft Skills de la Construction



Réactivité

Définition

La réactivité est la capacité à réagir rapidement face à des imprévus en hiérarchisant les actions en fonction de leur importance.



Utilisation

Les personnes réactives analysent promptement les situations et savent quelles routines mettre en place pour y répondre.

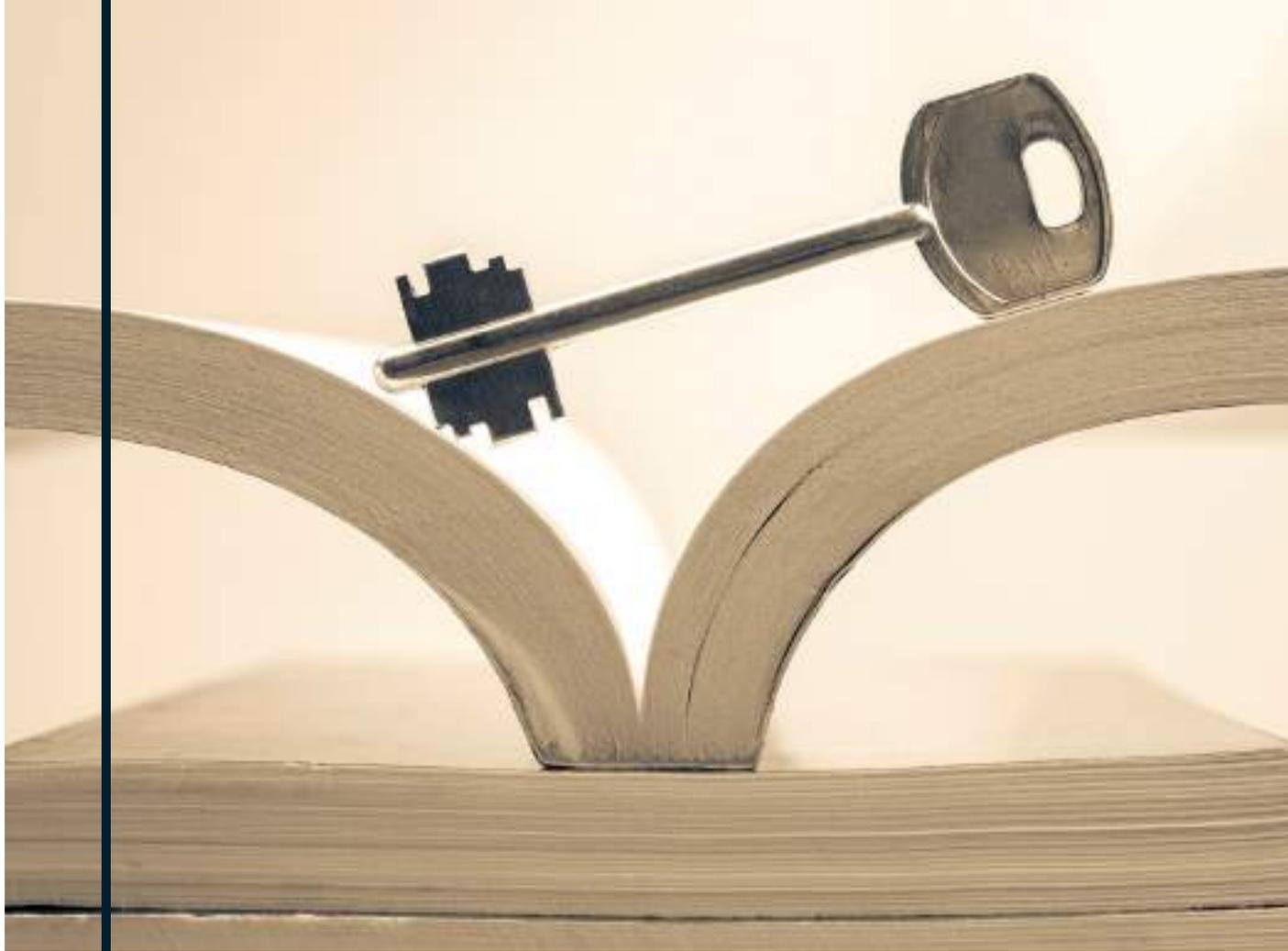
Contexte théorique

La réactivité s'explique principalement par un locus de contrôle interne : les personnes ont la croyance que leurs actions auront des conséquences et peuvent donc agir en fonction.

A l'inverse, les personnes avec un locus de contrôle plutôt externe seront plus réactives aux stressés. La réactivité est aussi liée au choix de la bonne stratégie de coping, elle peut être plus lente pour le choix d'une stratégie adaptée à la résolution d'un problème, elle est plus rapide si cette stratégie a été déjà éprouvée et qu'elle profite au plus grand nombre.

Référence

Fusilier, M. R., Ganster, D. C., & Mayes, B. T. (1987). Effects of social support, role stress, and locus of control on health. *Journal of management*, 13(3), 517-528.



BIBLIOGRAPHIE

Nos sources scientifiques de référence

Le Référentiel WUSIS(c) des Soft Skills by
Whip Up Labs



Bibliographie

- Akhtar, R., Boustani, L., Tsivrikos, D., & Chamorro-Premuzic, T. (2015). The engageable personality: Personality and trait EI as predictors of work engagement. *Personality and Individual Differences*, 73, 44-49.
- Balgiu, B. (2020). Curiosity and subjective well-being: The mediation of the big five personality traits. *Global Journal of Psychology Research: New Trends and Issues*, 10(1), 59-67.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological review*, 84(2), 191.
- Bandura, A. (1986). The explanatory and predictive scope of self-efficacy theory. *Journal of social and clinical psychology*, 4(3), 359.
- Blickle, G., Diekmann, C., Schneider, P. B., Kalthöfer, Y., & Summers, J. K. (2012). When modesty wins: Impression management through modesty, political skill, and career success—a two-study investigation. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 21(6), 899-922.
- Bostrom, R. N. (1990). *Listening skills: Measurement and application*. New York: Guilford.
- Canas, J., Quesada, J., Antolí, A., & Fajardo, I. (2003). Cognitive flexibility and adaptability to environmental changes in dynamic complex problem-solving tasks. *Ergonomics*, 46(5), 482-501.
- Clark, T. (1999). Sharing the importance of attentive listening skills. *Journal of Management Education*, 23(2), 216-223.
- Coffelt, T.A., Baker, M.J., and Corey, R.C. (2016), "Business communication practices from employers' perspectives" *Business and Professional Communication Quarterly*, Vol. 79, No. 3, pp. 300–316.
- Csikszentmihalyi, M. (2000). *Beyond boredom and anxiety*. Jossey-bass.
- Csikszentmihalyi, M. (2000). The contribution of flow to positive psychology.
- Csikszentmihalyi, M. (2015). *The systems model of creativity: The collected works of Mihaly Csikszentmihalyi*. Springer.
- Coutu, D. L. (2002). How resilience works. *Harvard business review*, 80(5), 46-56.
- Deak, G. O. (2003). The development of cognitive flexibility and language abilities.
- DeChurch, L. A., & Marks, M. A. (2001). Maximizing the benefits of task conflict: The role of conflict management. *International Journal of Conflict Management*.
- Diener, E., Scollon, C. K. N., Oishi, S., Dzokoto, V., & Suh, E. M. (2000). Positivity and the construction of life satisfaction judgments: Global happiness is not the sum of its part. *Journal of Happiness Studies*, 1, 159–176.
- Dutton, J. E., Lilius, J. M., & Kanov, J. M. (2007). The transformative potential of compassion at work. *Handbook of transformative cooperation: New designs and dynamics*, 1, 107-126.
- Dutton, J. E., Workman, K. M., & Hardin, A. E. (2014). Compassion at work. *Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav.*, 1(1), 277-304.
- Dweck, C. S., & Leggett, E. L. (1988). A social-cognitive approach to motivation and personality. *Psychological Review*, 95, 256-273.



Bibliographie

- Eysenck, H. J. (1997). Personality and experimental psychology: the unification of psychology and the possibility of a paradigm. *Journal of Personality and Social Psychology*, 73(6), 1224.
- Fiori, M., & Vesely-Maillefer, A. K. (2018). Emotional Intelligence as an Ability: Theory, Challenges, and New Directions. In K. V. Keefer, J. D. A. Parker, & D. H. Saklofske (Éd.), *Emotional Intelligence in Education: Integrating Research with Practice* (p. 23-47)
- Fisher, R. (2005). *Teaching children to learn*. Nelson Thornes.
- Fusilier, M. R., Ganster, D. C., & Mayes, B. T. (1987). Effects of social support, role stress, and locus of control on health. *Journal of Management*, 13(3), 517-528.
- Goetz JL, Keltner D, Simon-Thomas E. 2010. Compassion: an evolutionary analysis and empirical review. *Psychol. Bull.* 136(3), 351-74
- Gray, F. E., & Murray, N. (2011). 'A distinguishing factor': oral communication skills in new accountancy graduates. *Accounting Education*, 20(3), 275-294.
- Hahn, S. E. (2000). The effects of locus of control on daily exposure, coping and reactivity to work interpersonal stressors: a diary study. *Personality and Individual Differences*, 29(4), 729-748.
- Harris, P. R., & Harris, K. G. (1996). Managing effectively through teams. *Team Performance Management: An International Journal*, 2(3), 23-36.
- Herrman, H., Stewart, D. E., Diaz-Granados, N., Berger, E. L., Jackson, B., & Yuen, T. (2011). What is resilience?. *The Canadian Journal of Psychiatry*, 56(5), 258-265.
- Hogan, J., & Ones, D. S. (1997). Conscientiousness and integrity at work. In *Handbook of personality psychology* (pp. 849-870). Academic Press.
- Jones, E. A., & Ratcliff, G. (1993). *Critical Thinking Skills for College Students*.
- Karatas, K., & Arpaci, I. (2021). The role of self-directed learning, metacognition, and 21st century skills predicting the readiness for online learning. *Contemporary Educational Technology*, 13(3).
- Kashdan, T.B., Stikma, M.C., Disabato, D.J., McKnight, P.E. Bekier, J., Kaji, J. & Lazarus, R. (2018). The five dimensional curiosity scale: capturing the bandwidth of curiosity and identifying four unique subgroups of curious people. *Journal of Research in Personality*, 73, 130–149.
- Keyton, J., Caputo, J. M., Ford, E. A., Fu, R., Leibowitz, S. A., Liu, T., ... & Wu, C. (2013). Investigating verbal workplace communication behaviors. *The Journal of Business Communication* (1973), 50(2), 152-169.
- Knapp, M.L., Hall, J.A., and Horgan, T.G. (2014), *Nonverbal communication in human interaction* (8th Ed.). Cengage Learning, Boston
- Kleckner, M. J., & Marshall, C. R. (2014). Critical communication skills: Developing course competencies to meet workforce needs. *The Journal of Research in Business Education*, 56(2), 59.
- Lax, D., & Sebenius, J. (1986). *The manager as negotiator: Bargaining for cooperation and competitive gain*. New York: Free Press.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.
- Lipman, M. (1987). Critical thinking: What can it be?. *Analytic Teaching*, 8(1).



Bibliographie

- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). A theory of goal setting & task performance. Prentice-Hall, Inc.
- Loewenstein, G. (1994). The psychology of curiosity: a review and reinterpretation. *Psychological Bulletin*, 116, 75–98.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Macan, T. H. (1994). Time management: Test of a process model. *Journal of applied psychology*, 79(3), 381.
- Mauss, I. B., Bunge, S. A., & Gross, J. J. (2007). Automatic emotion regulation. *Social and Personality Psychology Compass*, 1(1), 146-167.
- Redmond, M. R., Mumford, M. D., & Teach, R. (1993). Putting creativity to work: Effects of leader behavior on subordinate creativity. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 55, 120–151.
- Rolland, J. P. (2019). L'évaluation de la personnalité: le modèle à cinq facteurs. *Mardaga*.
- Roloff, M. E., Putnam, L. L., & Anastasiou, L. (2003). Negotiation skills. *Handbook of communication and social interaction skills*, 801-833.
- Scheffer, B. K., & Rubenfeld, M. G. (2000). A consensus statement on critical thinking in nursing. *Journal of Nursing Education*, 39(8), 352-359.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185-211.
- Sawyer, J., & Guetzkow, H. S. (1965). Bargaining and negotiation in international relations (pp. 464-520). City, ST: H. Rinehart and Winston.
- Selby, E. C., Shaw, E. J., & Houtz, J. C. (2005). The creative personality. *Gifted Child Quarterly*, 49(4), 300-314.
- Sosik, J. J., Kahai, S. S., & Avolio, B. J. (1998). Transformational leadership and dimensions of creativity: Motivating idea generation in computer-mediated groups. *Creativity Research Journal*, 11, 111–121.
- Tanković, A. C., Kapeš, J., & Kraljić, V. (2021). IMPORTANCE OF SOFT SKILLS AND COMMUNICATION SKILLS IN TOURISM: VIEWPOINT FROM TOURISTS AND FUTURE TOURISM EMPLOYEES. *Tourism in South East Europe...*, 6, 167-185.
- Tenney, E. R., Poole, J. M., & Diener, E. (2016). Does positivity enhance work performance?: Why, when, and what we don't know. *Research in Organizational Behavior*, 36, 27-46.
- Tice, D. M., Butler, J. L., Muraven, M. B., & Stillwell, A. M. (1995). When modesty prevails: Differential favorability of self-presentation to friends and strangers. *Journal of personality and social psychology*, 69(6), 1120.
- Verma, V. K. (1998). Conflict management. *The project management institute: Project management handbook*, 353-364.
- Wall, J.A., & Callister, R.R. (1995). Conflict and its management. *Journal of Management*, 21, 515-558.
- Youssef, F. (2017). The Role of Faculties of Tourism and Hotel Management in Developing the Etiquette and Communication Skills for Students within the Educational Community. *International Journal of Heritage, Tourism and Hospitality*, 11(3 (Special Issue)), 87-102.



Articles, podcasts, interviews, études... découvrez en ligne les contenus pédagogiques édités par Whip Up Labs pour vous aider à mieux appréhender vos forces motivationnelles et développer la meilleure version de vous-même.

Notre modèle repose sur des théories scientifiques pour couvrir 100% du périmètre de la motivation. Nous détectons comment développer les aptitudes et les talents des répondant·e·s pour faire face aux prochains défis qui les attendent. Nous explorons bien au-delà de la personnalité pour identifier les leviers de croissance les plus optimaux.

Chaque force mesurée est une opportunité à développer pour exprimer pleinement sa singularité. Nous sommes à la pointe de la recherche et nous participons activement à l'amélioration de la connaissance en partageant nos connaissances via des podcasts et des études dans des revues internationales.



RDV SUR NOTRE SITE
www.whipuplabs.com

