



« Le Manager à l'Écoute »

6 défis pour améliorer ses capacités d'écoute

Yves BLANC

préface de Michel Crozier

(Dunod, octobre 2005 – 2^e Edition)

Recensions dans la Presse : ils en ont pensé...

Travailler son écoute

Stimuler la créativité de son équipe ? Tous les managers en rêvent... Voici un début de réponse. Et si au lieu de juger une idée vous essayiez de la creuser ? Et si vous laissiez parler les autres jusqu'au bout ? Et si vous raccourcissiez vos interventions ? Vos collaborateurs seront alors plus en confiance pour s'exprimer. Il vous sera plus facile de repérer chez eux les comportements qui mènent à la créativité : curiosité, audace, engagement... Des pistes pour améliorer son management au quotidien.

Courrier Cadres
n°1615 – 2 février 2006

L'écoute prend une dimension de plus en plus importante pour le management dans des entreprises décloisonnées et moins hiérarchisées. Sa mise en œuvre reste cependant difficile. Pourtant, elle s'impose aujourd'hui comme une des compétences majeures du management. Plus que jamais les managers doivent allier ouverture, compréhension et flexibilité pour relever les défis auxquels ils sont confrontés. Dans cet ouvrage, Yves Blanc propose des outils pour rester en état de veille active permanente, pour développer son ouverture aux autres et adopter de nouvelles attitudes. Conçu comme un guide pratique, il vous permet d'aller encore plus loin dans la démarche d'écoute active.

Lettre du Groupe Consultec
n°18 – janvier 2005

« Il faut écouter ceux qui parlent, si l'on veut être écouté », disait La Rochefoucault. Pourtant dans la panoplie des compétences indispensables aux managers, l'écoute est l'une des moins bien maîtrisées. Le Manager à l'écoute souligne l'importance croissante d'être ouvert aux évolutions de l'environnement et aux attentes de ses collaborateurs. L'auteur, consultant au CEPIG, propose de multiples techniques pour s'entraîner à mieux écouter : connaître son style d'écoute préférentielle, développer une écoute « plurielle », lutter contre les attitudes de non-écoute, démasquer les malentendus, développer son empathie, etc. Un livre-outil bienvenu, agrémenté de très nombreuses check-lists et méthodes.

Managériss
(les synthèses des meilleurs ouvrages de Management)
n°113 – mars 2003

Pas de bon dirigeant qui, avant de décider, ne sache écouter : tel est, en substance, le message de l'auteur, consultant et formateur, spécialisé sur les questions de ressources humaines. Cela aurait pu nous donner un de ces livres comme les consultants adorent en faire, où dix exemples permettent d'énoncer une règle d'or présentée comme une clé du succès et s'apparentant généralement à un enfonçage de porte ouverte. Heureusement, ce n'est pas le cas ici.

Savoir écouter, ce n'est pas seulement tendre l'oreille, c'est d'abord comprendre la complexité du monde, c'est écouter le dit et le non-dit, poser les bonnes questions. Evidemment, le consultant qu'est Yves Blanc montre souvent le bout du nez : on repère les transparents testés en intervention, les consignes pratiques. Exemple : parmi les 32 causes possibles – pas une de plus ! – d'échec d'un entretien d'évaluation, il y a le fait, pour le dirigeant, de « tapoter la table avec le dos d'un crayon », pas le bout ou la pointe, pas un stylo, non, le dos d'un crayon.

Un livre opérationnel, comme on dit pour éviter de dire « pratique ». Mais un livre bien fait et qui rendra service, car il y a à la fois du bon sens et de l'intelligence dans ces conseils d'un consultant cultivé et astucieux.

Alternatives économiques
n°212 – mars 2003

Apprendre à écouter, pour savoir manager.

Leader de son entreprise, le manager est sa voix : c'est-à-dire celui dont la parole fait autorité. Cependant, cet aspect quasi-honorifique, si ce n'est toujours évident, de la fonction, se double d'une phase tout aussi importante, quoique méconnue : l'écoute. Voix du collectif de production, le manager se doit, en effet, d'être d'abord à l'écoute très attentive de ce même collectif. Ne serait-ce que pour faire coller la réalité du projet de l'entreprise à sa réalité concrète, voire pour booster les hommes, sans pour autant leur demander l'impossible, ce, avec les effets dépréciatifs et déprimant que revêt toute demande inconsidérée.

Quelles que soient les qualités personnelles du leader – bien qu'elles soient pour beaucoup en ligne de compte – l'écoute des hommes ne s'improvise pas. Elle répond à des règles précises quant à ses lieux, ses moments, ses occasions, ses dispositifs, qu'il appartient à tout manager de connaître.

Pour valoriser cette fonction essentielle du management, Yves Blanc propose une méthode active d'écoute qui passe en revue ces paramètres et permet de les optimiser. Ses conseils d'animation de réunions et d'entretiens individuels s'accompagnent d'études de cas pour rendre sensibles au lecteur les incidences concrètes et pratiques de ce type d'écoute.

Entreprise & Carrières
n°651 – 7 au 13 janvier 2003