



Le Cabinet ACDL Expertise vous informe :

Savoir écouter pour mieux manager

La capacité d'écoute des collaborateurs est une qualité appréciée des manageurs. Mais l'inverse est tout aussi vrai. Savoir écouter pour mieux manager : une compétence à ne pas négliger.

Être à l'écoute d'un collaborateur récemment recruté : une évidence pour Christophe Bergeon, cofondateur de Zest, une société spécialisée dans le conseil en ressources humaines. « Un salarié a toujours quelque chose à dire et plus encore quand il arrive, témoigne-t-il. C'est une façon de lui demander si tout va bien, mais aussi ce qu'il aimerait améliorer. »

En management, cela s'appelle aussi un « rapport d'étonnement ». «C'est surtout une façon d'entendre ce qui ne va pas, insiste le dirigeant. Dans un secteur très compétitif, l'écoute est une qualité humaine, mais aussi une richesse pour l'entreprise. »

Savoir écouter pour mieux manager, une qualité indispensable

Parole de spécialiste : l'écoute est une <u>qualité</u> encore sous-évaluée. « *Contrairement à une idée reçue, un manageur* « à l'écoute » ne passera pas juste pour un « gentil » ou un « faible », analyse Jean-Yves Arrivé, consultant en ressources humaines et auteur du guide *Les 50 règles d'or pour bien gérer ses émotions. Une écoute active est, au contraire, une compétence indispensable au management contemporain. »*

Cet expert explique que, par opposition aux « hard skills » – des compétences purement techniques – les « soft skills » renvoient à des qualités humaines de plus en plus recherchées à tous les niveaux. En effet, cela vaut pour <u>un manageur</u> comme pour un commercial ou un expert-comptable.

« Un manageur doit aussi rechercher l'écoute et l'encourager chez un salarié. C'est une qualité essentielle pour tout métier en rapport avec la clientèle. Car écouter, c'est entendre pour justement avoir une capacité de rebond et la bonne réaction en toutes circonstances » Jean-Yves Arrivé, consultant en ressources humaines

Apprenez à détecter les signaux non verbaux

Reste à savoir comment bien ou mieux écouter. « En effet, il ne suffit pas juste de se taire, rappelle Martine Herrmann, fondatrice de l'Institut européen de synergologie et spécialiste du langage corporel. Il faut aussi regarder. N'oublions pas que plus de 80 % de nos échanges passent par des canaux non verbaux. » Si, pour certains d'entre nous, cette compréhension est en partie innée, beaucoup de manageurs sollicitent ses formations.





À LIRE AUSSI

[Vidéo] Manageurs : cinq façons de dire des choses difficiles

Avez-vous été convaincant ? Observez attentivement votre collaborateur et vous saurez. S'il penche la tête vers la gauche, c'est qu'il est détendu et potentiellement bien disposé. Mais si sa tête penche du côté droit, c'est l'hémisphère gauche du cerveau qui travaille, signe que vous devrez déployer un argumentaire plus solide pour le convaincre.

De même, une petite tension au niveau des épaules est le signe qu'une personne n'est pas à l'aise. « Même si ce n'est pas une science, on peut apprendre quelques trucs simples lors d'un stage ou dans les livres, enseigne Martine Herrmann. Par exemple, si un salarié se pince les ailes du nez, c'est le signe qu'il ne « sent pas » ce que vous lui dites. Ce sont des indices qui peuvent vous aider à moduler votre argumentation. »

Publié le jeudi 24 octobre 2019 à 12h14 Par Céline Chaudeau, Accroche-press' pour France Défi

Les collaborateurs du cabinet se tiennent à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Votre expert-comptable : Guillaume GAHIDE 03.27.62.18.11 / ggahide@acdl.fr