

ÉMILIE DEVIENNE

SAVOIR ÉCOUTER



PETIT MEMENTO

EYROLLES

Éditions d'Organisation

L'ESSENTIEL EN UN CLIN D'ŒIL

- 12 fiches pour avoir à portée de main les points clés d'une bonne écoute.
- Un petit guide accessible à tous.

Nombre de collaborateurs au sein des entreprises auraient tout à gagner à faire de l'écoute une compétence managériale. Savoir écouter contribue au développement d'une carrière, à la cohésion des équipes, à la motivation des collaborateurs. L'écoute crée une alliance avec autrui (salariés, partenaires sociaux, fournisseurs, clients, sponsors, public, etc.), permet l'échange et rend accessible. Elle est aussi porteuse de pléthore d'informations qui permettent d'aller de l'avant à bon escient et de gagner du temps.

Émilie Devienne, coach et membre « Associé » de la Société Française de Coaching, a d'abord été journaliste une vingtaine d'années. Elle est l'auteure d'une douzaine d'ouvrages et enseigne notamment à l'ISAM (Groupe Sup de Co Amiens Picardie), ainsi qu'à l'Université d'Aix-Marseille.

Petit Mémento

Émilie Devienne

Savoir écouter

Une compétence
au cœur du management

Éditions d'Organisation
Groupe Eyrolles
61, bd Saint-Germain
75240 Paris cedex 05

www.editions-organisation.com
www.editions-eyrolles.com

En application de la loi du 11 mars 1957, il est interdit de reproduire intégralement ou partiellement le présent ouvrage, sur quelque support que ce soit, sans autorisation de l'Éditeur ou du Centre Français d'Exploitation du Droit de Copie, 20, rue des Grands-Augustins 75006 Paris.

© Groupe Eyrolles, 2012.
ISBN : 978-2-212-55237-9

Sommaire

Fiche 1

QU'EST-CE QU'ÉCOUTER ?	6
Un exercice plus difficile qu'il n'y paraît.....	6
L'écoute est sélective	7
Écouter n'est pas entendre	7
Écouter, c'est prendre le temps	8

Fiche 2

POURQUOI ÉCOUTER ?	9
Comprendre son environnement.....	9
Se positionner par rapport aux autres.....	10
Vendre	11
Prévenir des crises	11

Fiche 3

DÉFINIR SA POSTURE D'ÉCOUTANT	13
Qui suis-je?	13
Quelle est ma fonction?	14
Quel est le contexte?	15
L'intuition a-t-elle son mot à dire?	15

Fiche 4

LES FORMES D'ÉCOUTE.....	17
L'écoute active	17
L'écoute passive	18
L'écoute de soi.....	18

Fiche 5

LA REFORMULATION	20
Reformuler, c'est répéter	20
Quelques mises en garde	21
Maintenir le dialogue	22