



# « Le Manager à l'Écoute »

6 défis pour améliorer ses capacités d'écoute

Yves BLANC

préface de Michel Crozier

(Dunod, octobre 2005 – 2<sup>e</sup> Edition)

## Sommaire détaillé de l'ouvrage

PREFACE de Michel Crozier, sociologue, membre de l'Institut

AVANT-PROPOS A LA NOUVELLE EDITION

INTRODUCTION : un autre regard sur l'écoute

PREMIERE PARTIE – DEVELOPPER UN ESPRIT D'OUVERTURE

Défi 1 : comprendre le monde qui nous entoure, l'ouverture stratégique

*Action 1 : élargir son champ de vision ou le pari de la complexité*

*Action 2 : changer de logique et s'adapter en permanence ou le pari de la flexibilité*

Défi 2 : agir sur soi, se situer et s'accepter

*Action 1 : se situer dans son rôle*

*Action 2 : Identifier son écoute préférentielle*

DEUXIEME PARTIE – PROFESSIONNALISER SON ECOUTE

Défi 3 : adopter une attitude positive

*Action 1 : repérer les attitudes d'écoute et de non-écoute*

*Action 2 : connaître son état d'esprit*

*Action 3 : conjuguer communication et relation*

Défi 4 : acquérir les compétences clés de l'écoute active

*Action 1 : questionner ou l'art de poser les bonnes questions*

*Action 2 : creuser les « icebergs » ou la recherche de précision*

*Action 3 : se mettre au diapason de l'autre*

TROISIEME PARTIE – LE MANAGER EN SITUATION

Défi 5 : maîtriser le dialogue

*Action 1 : les clés d'un entretien de management*

*Action 2 : se perfectionner : recruter et évaluer*

*Action 3 : accompagner le changement*

Défi 6 : mobiliser l'équipe

*Action 1 : développer l'écoute en réunion*

*Action 2 : stimuler la créativité de son équipe*

CONCLUSION

BIBLIOGRAPHIE THEMATIQUE

REVUE DE PRESSE