



Management : Ecouter, la meilleure façon d’être entendu

Management : Écouter, la meilleure façon d’être entendu

La chose peut paraître étrange mais écouter est considéré comme l'une des meilleures façons d'être entendu. Et notamment dans les relations professionnelles et commerciales. Voici 5 pistes pour comprendre comment l'écoute active vous aidera à être entendu par vos collaborateurs

Écouter pour instaurer la confiance

Écouter l'autre ou les autres est d'abord un signe de respect et d'attention de la ou des personnes que vous avez en face de vous. Tout en instaurant un lien de confiance vous allez pouvoir connaître leurs besoins, préoccupations et attentes afin de pouvoir y répondre pour améliorer le cadre de travail, renforcer l'esprit d'équipe, régler les éventuels malentendus ou conflits, donner votre avis sur les dossiers difficiles.

Pratiquer l'écoute active

Soyez tout ouïe et concentré face à la personne qui parle. Laissez-la aller au bout de son message en montrant par exemple que vous comprenez celui-ci par des hochements de tête. Ce sera ensuite à vous de répondre afin d'exposer votre position et vos arguments. N'hésitez pas à poser une ou plusieurs questions ouvertes pour montrer votre intérêt ou approfondir certains aspects. Puis à reformuler et à résumer les points principaux du discours de votre interlocuteur afin de montrer que vous avez bien écouté et compris son message.

Avoir de l'empathie

Il faut montrer de l'empathie dans le cas où l'un de vos collaborateurs vient vous exposer ses difficultés professionnelles voire ses problèmes personnels qui peuvent avoir un impact sur son travail au sein de l'agence. Mettez vous à la place de l'autre personne afin de comprendre ses problèmes, ses émotions et sentiments. Cela vous permettra d'y répondre de la façon la plus juste. Ne jugez pas dans ce contexte les actions ou opinions de votre collaborateur même si ceux-ci sont différents des vôtres.

Savoir quand parler

Comme dit précédemment, reprenez la main après avoir écouté la personne sans l'interrompre. Vous pouvez toutefois prendre un peu de temps pour répondre et poser des questions ouvertes. Parler en second après avoir pris connaissance de l'ensemble des informations vous permettra d'être plus juste dans votre réponse et de faire passer votre message avec plus de poids. Vous pourrez ainsi adapter votre discours en fonction des émotions et des attentes que vous avez perçues de la part votre interlocuteur.

Au final, écouter l'autre n'a que des avantages. Cela renforce les relations professionnelles et contribue à améliorer la communication entre vous et dans l'agence. Un bon moyen d'éviter et de résoudre les conflits grâce à des échanges plus faciles. C'est aussi une aide à la décision, le fait de connaître les positions et opinions de vos collaborateurs permettant d'être plus sûr et efficaces dans vos choix.

Encadré

Tout savoir sur l'écoute active

À lire Le guide de l'écoute active, ouvrage de Patrick King paru en début d'année 2025 aux éditions Diateino. Le livre permet de se familiariser avec ce concept de l'écoute active afin de renforcer ses relations dans un cadre professionnel mais aussi avec ses proches. Un dirigeant ou un manager apprendra à mieux comprendre vos interlocuteurs en identifiant ses intentions et ses émotions. Ce guide vous aidera aux techniques d'écoute, à bien reformuler et répondre avec bienveillance...