

## L'écoute active

Pour communiquer efficacement et se faire comprendre, il est indispensable de bien comprendre la position de notre interlocuteur. Cela nous permet en effet d'éviter les pièges et les malentendus, et d'argumenter de façon percutante.

Il en va de même pour une négociation commerciale : plus nous connaissons les attentes, les besoins, les freins de notre interlocuteur, plus il nous sera aisé de répondre à ses attentes et de remporter son adhésion.

L'écoute active joue ici un rôle déterminant dans la connaissance de notre interlocuteur (qu'il soit client, collègue, prestataire etc.).

### **L'écoute active se décompose en 4 étapes :**

#### - L'écoute silencieuse, respectueuse et bienveillante

Pour résoudre un problème interpersonnel, négocier un contrat ou répondre à des critiques, il est important dans un premier temps d'écouter ce que notre interlocuteur a à nous dire. L'écouter sans l'interrompre, avec respect et bienveillance, nous permettra de recueillir des informations précieuses pour trouver les bons mots, les bons arguments.

#### - Le questionnement

Des questions ciblées nous aideront à compléter les informations recueillies et à bien saisir les propos de notre interlocuteur (très utile en négociation commerciale).

#### - La reformulation, sans commentaire ni jugement

En reformulant avec nos propres mots, (« si j'ai bien compris... ») nous donnons l'occasion à notre interlocuteur de valider ou de corriger notre compréhension de sa problématique. La reformulation présente donc deux avantages : d'une part notre interlocuteur se sent « écouté » et compris dans ses positions, d'autre part nous nous assurons avec sa validation ou ses corrections, de bien appréhender la situation.

#### - La validation de l'interlocuteur « oui, c'est ça »

Si la reformulation entraîne des corrections de la part de notre interlocuteur, il est important de reformuler jusqu'à la validation de ce dernier. Notre bonne compréhension de sa situation ainsi que sa réponse positive (« oui c'est ça ») favorisent la communication et nous aident par conséquent à lui répondre de façon pertinente.

