

Écoute active

Un article de Wikipédia, l'encyclopédie libre.

Aller à : [Navigation](#), [rechercher](#)



Cet article est une **[ébauche](#)** concernant l'**[économie](#)** et la **[psychologie](#)**.

Vous pouvez partager vos connaissances en l'améliorant ([comment ?](#)) selon les recommandations des [projets correspondants](#).

L'**écoute active** est un concept développé à partir des travaux du psychologue américain [Carl Rogers](#)[!]. Elle est également nommée *écoute bienveillante*. Initialement conçue pour l'accompagnement de l'expression des émotions, elle est opérationnelle dans les situations de face-à-face où le professionnel *écoute activement* l'autre. Elle consiste à mettre en mots les émotions et sentiments exprimés de manière tacite ou implicite par l'interlocuteur. L'écoute active est plus fine que la [reformulation](#) en ce qu'elle ne se limite pas à dire autrement ce qu'une personne vient d'exprimer, mais de décoder la dimension affective généralement non verbalisée.

Sommaire

[\[masquer\]](#)

- [1 Dans les entretiens d'aide](#)
- [2 Comment être en écoute active ?](#)
- [3 Critique](#)
- [4 Utilisation dans l'action commerciale](#)
- [5 Références](#)

Dans les entretiens d'aide [\[modifier\]](#)

L'écoute active est initialement une technique d'accompagnement. L'écoute active permet à l'individu, lors de l'entretien d'aide, de le décroisonner de ses difficultés et de le prendre dans son ensemble. En effet, l'écoute active est bien plus qu'une reformulation. Grâce à la bienveillance du récepteur, elle donne à l'émetteur des outils afin qu'il puisse s'exprimer et se dire en tant que Sujet de sa situation. L'écoute active représente le point de départ de toute intervention d'aide et permet de voir en quoi et comment nous pouvons aider la personne.

Comment être en écoute active ? [\[modifier\]](#)

- Exclure ses propres idées préconçues et toute tentative d'interprétation,
- Adopter une attitude physique de disponibilité,
- Laisser autrui s'exprimer sans l'interrompre,
- Le questionner (questions ouvertes),

- L'inciter à préciser le cours de sa pensée, lorsqu'elle est imprécise ou trop générale,
- Lui donner de nombreux signes visuels et verbaux d'intérêt,
- Reformuler ses propos avec ses propres termes, puis avec les nôtres,
- Pratiquer des silences,
- Témoigner de l'[empathie](#),
- Rester neutre et bienveillant.

Critique [\[modifier\]](#)

Il est évident que l'écoute active met à l'aise la personne émetteur beaucoup plus que si l'on existait face à elle (intervenir avec ses interprétations, prendre du temps de parole pour s'exprimer aussi, etc.). Si cette manière de s'effacer en suivant un plan pré-établi peut avoir une logique dans le cadre d'une relation thérapeutique, elle est trompeuse dans un rapport « normal » : la personne écoutée n'en est pas consciente. C'est une technique qui peut-être utilisée pour gagner la confiance d'une personne sans se dévoiler et est toute à fait adaptée aux dérives perverses, petites ou grandes. [\[réf. nécessaire\]](#)

Utilisation dans l'action commerciale [\[modifier\]](#)

L'écoute active est conseillée pour faire une [vente](#) du type [gagnant-gagnant](#), et ce, pendant la phase de découverte du client. Lors d'un entretien de vente, elle consiste à poser des questions-clés afin de le faire parler. Elle permet de comprendre les différentes motivations (motifs d'adhésions) et freins (motifs de résistance) de celui-ci.

L'écoute active (ou écoute totale) permet de recueillir l'information la plus complète dans une relation de confiance qui permet à chacun de se sentir reconnu et compris. L'écoute consiste à recevoir un message et le comprendre. L'écoute devient active lorsque la personne qui la pratique participe activement à la compréhension du message. Elle démontre de l'intérêt et de la curiosité, demande des clarifications ; elle s'empêche de juger et d'interpréter.

Ainsi écoutée, la personne perçoit qu'elle a l'oreille de quelqu'un qui s'intéresse aux particularités de son cas sans chercher à la juger. Elle a en face d'elle un tiers qui cherche à la comprendre.

Références [\[modifier\]](#)

1. [↑](#) Le Développement de la personne

-  [Portail de l'économie](#)
-  [Portail de la psychologie](#)